



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Conflictos y desempeño laboral en una inmobiliaria de Nuevo  
Chimbote, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Goicochea Salazar, Claudia Karlita ([orcid.org/0000-0001-9264-4388](https://orcid.org/0000-0001-9264-4388))

**ASESOR:**

Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto ([orcid.org/0000-0002-8323-3971](https://orcid.org/0000-0002-8323-3971))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A mi mamá Paquita, por siempre hacerme sentir amada, por sus cuidados, sus risas, sus historias, sus consejos, gracias por todo, eres la mejor mamá del mundo.

A mi hijita Sofia, por ser mi motivo para seguir creciendo y el rayito de luz que alumbra mi hogar, desde que estabas en mi vientre, mi vida es cada día más feliz.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino; a mi familia por ser ejemplo de perseverancia; a cada uno de los buenos docentes de los que pude aprender y a mi pequeña pero valiosa familia Jara Goicochea, gracias mis amores.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</i> .....	22
<b>Tabla 2.</b> <i>Nivel del conflicto laboral en los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</i> .....	23
<b>Tabla 3.</b> <i>Nivel del desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</i> .....	24
<b>Tabla 4.</b> <i>Relación entre el conflicto y las dimensiones del desempeño laboral de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</i> .....	25

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</i> .....	23
<b>Figura 2.</b> <i>Nivel del conflicto laboral en los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</i> .....	24
<b>Figura 3.</b> <i>Nivel del desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</i> .....	25
<b>Figura 4.</b> <i>Relación entre el conflicto y el desempeño de tareas de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</i> .....	26
<b>Figura 5.</b> <i>Relación entre el conflicto y el desempeño contextual de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</i> .....	27
<b>Figura 6.</b> <i>Relación entre el conflicto y el comportamiento contraproducente de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</i> .....	27

## Resumen

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre el conflicto y el desempeño laboral en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022. Se realizó bajo el enfoque cuantitativo aplicado con un alcance descriptivo correlacional y con el diseño no experimental transversal. La muestra censal fue de 35 colaboradores, se aplicó encuestas con validación de contenido por juicio de expertos, la confiabilidad fue de 0.910 y 0.830 para cada variable. Para analizar los datos se hizo uso de la estadística descriptiva para el establecimiento de las tablas de frecuencia y gráficos; y la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis con el coeficiente de correlación de Pearson.

Los resultados indicaron que la predominancia para la ausencia de conflicto fue de 51.4% en el nivel regular y el desempeño laboral fue de 85.7% en nivel regular. En lo que corresponde a la relación entre las variables se obtuvo un índice de ,339 con un nivel de significancia inferior a 0.05 ( $p=.046$ ). Finalmente, no se encontró correlación entre el conflicto con el desempeño de tareas y contextual; pero, si se halló correlación con el comportamiento contraproducente de ,344 ( $p<0.05$ ).

**Palabras clave:** Conflicto de trabajo, Conflicto laboral, Desempeño organizacional.

## Abstract

The present study was developed with the objective of determining the relationship that exists between the conflict and job performance in a real estate company in Nuevo Chimbote, 2022. It was carried out under the quantitative approach applied with a correlational descriptive scope and with the cross-sectional non-experimental design. The census sample was made up of 35 employees, surveys were applied with content validation by expert judgment, the reliability was 0.910 and 0.830 for each variable. To analyze the data, descriptive statistics were used to establish frequency tables and graphs; and the inferential statistics for the verification of hypotheses with the Pearson correlation coefficient.

The results indicated that the predominance for the absence of conflict was 51.4% at the regular level and job performance was 85.7% at the regular level. Regarding the relationship between the variables, an index of .339 was obtained with a significance level of less than 0.05 ( $p=.046$ ). Finally, no correlation was found between the conflicts with the performance of tasks and contextual; but, if a correlation was found with the counterproductive behavior of, 344 with a significance index of less than 0.05.

**Keywords:** labor conflict, labor conflict, organizational performance.



## I. INTRODUCCIÓN

En la ejecución del trabajo de investigación se consideró que la visión que todos tienen sobre el conflicto en las organizaciones es diversa, de esta manera, Grupo Sodexo (2021) menciona que estas percepciones han cambiado en los últimos años y han visualizado al conflicto como una propuesta necesaria en el proceso de interacción interorganizacional y externa a las empresas o negocios. Añadiendo a lo anterior, Aguilar (2021) afirma, respecto a su concepción y definición, que aún existe un vacío teórico respecto a la forma en la que afecta a la organización durante el proceso de instauración del conflicto; es decir, los daños colaterales que implican bajas a nivel de productividad, un inadecuado clima organizacional, dificultad para transmitir la visión y misión de la empresa, y, por ende, un desempeño laboral inadecuado como lo afirma. De esto, se evidenció, que es muy importante su estudio y la aplicación de una adecuada intervención para disminuir, mitigar o menguar las consecuencias o daños.

A nivel internacional, Barría (2019) explicó que en Italia y Francia se demostró que la cantidad de huelgas por sindicalismo se da más en el primer país en comparación con el segundo, en una proporción de 3 a 1, debido principalmente a la asociación entre comités sindicales y también como consecuencia de la cultura social que se mueve como contexto a las organizaciones privadas y públicas. Asimismo, el Gobierno de España (2021) contabilizó más de 600 huelgas alrededor del año 2021 que afectaron notoriamente las jornadas laborales en ese país, dificultando el desarrollo económico del país. Por su parte, en lo que respecta a Latinoamérica, la Organización Internacional del Trabajo (OIT,2021) menciona que existió un notorio cambio en lo que concierne a problemas laborales a raíz de la pandemia del COVID-19, que trajo consigo desempleo y sucumbió en ansiedad a todos aquellos que se encontraban laborando y temían perder su empleo según. Y, añadiendo a esto, la Organización de las Naciones Unidas (ONU,2019) menciona que esta situación se mostró aún más con los trabajos de baja calidad debido a la disminución en la productividad de los trabajadores por inadecuados niveles de desempeño que ya se venían evidenciando en la región con el pasar de los años, y que se intensificó en el último tiempo.

A nivel nacional, la Escuela de Administración de Negocios para Graduados (2019) se demostró la importancia de la medición y la intervención adecuada en los conflictos laborales generados por la inconformidad de los empleados con su clima o cultura organizacional, con las condiciones laborales o con disposiciones gubernamentales, que ponen en riesgo al adecuado desempeño de los colaboradores. Debido a que el contexto actual es muy variable, menciona que se registró el año pasado un total de 42 conflictos laborales que afectaron el normal desarrollo de las actividades económicas (“Ministerio soluciona”, 2021). De esto, se añade, que el clima laboral y por ende el desempeño fueron grandemente afectados, siendo el 55% de los colaboradores aquellos que sintieron temor de poder fallar en su trabajo y ser despedidos (“Clima laboral”, 2021). En vista de esto, surgieron muchos estudios para evidenciar problemas entre el conflicto y el desempeño laboral, pero en su mayoría fueron del rubro de salud, educación e industrial, ninguno abordó la realidad del sector inmobiliario. Lo cual se convirtió en un antecedente de suma importancia debido a que, la empresa que se tomó como objeto de estudio ha presentado ciertas diferencias entre sus colaboradores, lo que evidenció insatisfacción laboral, dificultades para el cumplimiento de metas y poco interés por el trabajo, añadido a los problemas personales de los trabajadores, la situación afectó la productividad y el normal desempeño dentro de la organización, sin dejar de mencionar, la presencia de la pandemia como un detonante en lo que concierne a las relaciones interpersonales y al trabajo en equipo. En vista de esto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el conflicto y el desempeño laboral en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022?

En vista de esto, es importante confirmar que la presente investigación fue de suma importancia y se justificó siguiendo los parámetros de Hernández y Mendoza (2018) a nivel de conveniencia puesto que sirvió para poder identificar los riesgos a los que se expone una empresa cuando no se manejan de manera adecuada los conflictos y cuando no hay un adecuado proceso de identificación de los mismos. Aparte de ello, a nivel de relevancia social, los principales beneficiarios fueron los empresarios, nuevos emprendedores y en última instancia, el colaborador, que tuvo

un resguardo cuando se encuentre ante un conflicto que considera irresoluble dentro de su entorno laboral, de este modo, el área de recursos humanos tuvo una idea de cómo manejar y de las consecuencias que tiene la perseverancia de los conflictos. A nivel práctico, permitió la obtención de información para la realización de capacitaciones en el ambiente laboral con el fin de disminuir las riñas entre trabajadores, para potenciar el trabajo en equipo y por ende mejorar la productividad en las diferentes áreas de trabajo. Por su parte, a nivel teórico se presentó los principales enfoques teóricos y tipologías de los conflictos laborales, así como la visión integral y multidimensional que se tiene acerca del desempeño laboral. Finalmente, a nivel metodológico, se promovió la investigación en rubro inmobiliario donde se presentó el trabajo como un antecedente o trabajo previo de investigaciones experimentales o cuasi experimentales que plasmen proyectos de intervención en estas situaciones.

Luego de lo anterior, el estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el conflicto y el desempeño laboral en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022. Asimismo, como objetivos específicos se buscó: Identificar el nivel del conflicto laboral en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022. Junto a ello, identificar el nivel del desempeño laboral en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022. Asimismo, establecer la relación entre el conflicto y el desempeño de tareas en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022. Además, establecer la relación entre el conflicto y el desempeño contextual en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022. Finalmente, establecer la relación entre el conflicto y el comportamiento contraproducente en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022.

Por su parte, en lo concerniente a la hipótesis alterna se afirmó que: Existe relación significativa entre el conflicto y el desempeño laboral en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022. Por otro lado, la hipótesis nula fue que No existe relación significativa entre el conflicto y el desempeño laboral en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el proceso de investigación, se requirió de estudios previos que han sustentado el trabajo y sirvió de base para realizar la discusión, de lo que se encontró como antecedentes a nivel internacional lo siguiente:

Asi (2019) en Indonesia llevó a cabo una investigación con el fin de averiguar si existe un efecto del conflicto laboral en el desempeño de los empleados de la Oficina de Inversión y Servicios Integrados del Distrito de Gorontalo. Con el apoyo de 33 personas que corresponde a una muestra censal o total, y con el uso de entrevistas y cuestionarios como técnica de recolección de datos, se encontró principalmente que el coeficiente de correlación ascendía a 0.682, lo que implica que existe una correlación positiva y significativa entre las variables de estudio con una significancia de 0.000. Por ende, se encontró que existe un efecto negativo del conflicto sobre el desempeño organizacional.

Budi et al. (2018) en Indonesia, Jember, realizaron un estudio con el objetivo principal de poder identificar el efecto del conflicto laboral y el estrés organizacional sobre el desempeño laboral. De este modo, se trabajó en una fábrica industrial con un conjunto de 150 colaboradores que respondieron a la técnica del cuestionario elaborado y validado por los autores de lo cual se obtuvo como resultado: una correlación significativa entre el conflicto laboral y el desempeño laboral con el uso del test de causalidad. Esto indica que, a un mayor nivel de conflicto existe un menor nivel de desempeño en los trabajadores.

Paresashvili et al. (2021) en Eslovenia, llevaron a cabo una investigación con el fin de evaluar los principales desafíos de la gestión de conflictos, su impacto en el desempeño de los empleados y la organización en Georgia. El total de la población fue de 550 personas, con el uso de una encuesta basada en las variables de estudio se encontraron los siguientes resultados: La mayoría de los encuestados consideran que los conflictos se generan por la inadecuada distribución de deberes y funciones. Añadido a esto, concluyeron que, los profesionales de la gestión de conflictos deben prestar especial atención para evitar los resultados destructivos

del conflicto, ya que puede disminuir la productividad no solo de la fuerza laboral, sino también peores resultados organizacionales.

Olorunisola (2019) en Nigeria llevó a cabo una investigación que tuvo el propósito de investigar el efecto del conflicto laboral en el desempeño de los empleados en una organización del sector privado, un caso de Ikeja Electricity Distribution Company Plc. Este estudio adoptó un diseño de investigación de encuesta. Se seleccionó un total de 100 encuestados para el estudio utilizando técnicas de muestreo estratificado. De lo cual se obtuvo que: el 58% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que el hecho de que la Administración y el Sindicato no sigan el Acuerdo de Reconocimiento en la resolución de problemas laborales afecta en gran medida su desempeño. Otro 49% estuvo muy de acuerdo en que la falta de una política eficaz de manejo de conflictos afecta negativamente su desempeño. Por ende, se concluye que existe una correlación directa entre ambas variables de estudio.

A continuación, se especifican los antecedentes nacionales que fueron utilizados según las variables y los datos encontrados para la discusión y contrastación de resultados:

Avila y Vivar (2021) en Huancayo realizaron una investigación con el objetivo de identificar una relación entre los conflictos en el entorno laboral y el desempeño de los colaboradores en una Municipalidad. Para esto trabajaron con el enfoque cuantitativo de tipo básico correlacional, sobre una población de 60 colaboradores que corresponde a una muestra censal. De este modo, con el uso de una encuesta encontraron una rho de Spearman de 0.287, concluyendo que existe una correlación mínima entre las variables de estudio, pero, al no ser significativa los autores concluyeron que no hay una relación directa entre los conflictos labores y el desempeño en los colaboradores.

Morales (2019) en Lima llevó a cabo una investigación con el fin de poder describir el impacto que generaron los conflictos laborales en el sector agroindustrial en el año mencionado, para esto se trabajó con una población de 261 con una

metodología cualitativa de la investigación y con el apoyo de la encuesta y el análisis documental. De este modo, se pudo identificar que, uno de los mayores beneficiarios cuando se solucionaron los conflictos fueron los empresarios, debido a la baja que hubo en cuanto al desempeño organizacional de sus colaboradores, siendo la conciliación y la negociación las vías pacíficas mejor utilizadas para la resolución de conflictos.

Cuba (2020) en Lima, llevó a cabo un estudio con el fin de poder describir los conflictos laborales que afrontan los servidores civiles. De este modo se trabajó con una muestra de 3 colaboradores de la Municipalidad a quienes se les realizó una entrevista que fue validada por tres expertos. De lo cual se obtuvo que, las principales causas de los conflictos son la poca comunicación, las riñas y una inadecuada gestión, lo que trae como consecuencias un bajo desempeño de los colaboradores afectando aún más la disposición de estos para poder resolver los conflictos, convirtiéndose esto en una causa de preocupación de gerencia.

Lipa (2020) en Lima llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo principal poder identificar una posible relación entre el clima organizacional y el desempeño en una empresa de servicios, para esto utilizaron un enfoque cuantitativo de la investigación de tipo básico correlacional, con una muestra de 85 colaboradores correspondiente a una muestra censal. Con la aplicación de una encuesta elaborada por el autor, se confirma que, existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio. Adicional a ello, y en lo que se relaciona con nuestra investigación, en la dimensión tolerancia al conflicto y el desempeño organizacional, se halla un índice de Rho de Spearman de 0.775, lo que indica que, a mayor tolerancia al conflicto hay un mejor desempeño laboral.

Cristóbal (2021) en Trujillo elaboró una investigación con el fin de poder hallar una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud. Por ende, trabajó con una metodología básica no experimental de corte correlacional sobre una población de 70 trabajadores usando un programa analítico para base de datos y la comprobación de hipótesis. Luego del análisis, se encontró que hay una relación directa y positiva entre ambos constructos de ,319 con un

índice de significancia inferior a 0.01. Asimismo, un nivel correlacional de ,297 con desempeño de tareas; ,195 con desempeño contextual y 0.62 con comportamiento contraproducente, lo que es relevante debido a que una las dimensiones del clima laboral, son la ausencia de conflicto, lo que va de la mano con nuestra investigación.

Peña (2021) en Piura buscó determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de un centro de educación. Para esto, se hizo uso de una metodología descriptiva y correlacional sobre una muestra de 114 colaboradores. Entre los resultados encontrados se pudo determinar que el 79.8% considera que la motivación se encuentra en un nivel regular y el 73.7% considera que el desempeño laboral es medio. Por ende, se confirma que existe correlación entre las variables en un índice medio (,560). De modo que, se concluye que una adecuada motivación contribuye en un mejor desempeño de los colaboradores.

Una vez habiendo definido claramente los antecedentes que acompañan la investigación, es importante explicar y describir los principales enfoques teóricos que permitieron conocer y contextualizar el estudio, empezando con la variable: Conflictos laborales

Para el estudio del conflicto laboral dentro de una organización, es importante asumir que, su conceptualización ha sufrido tres grandes cambios que han permitido establecer diferentes teorías al respecto. En este respecto, Naima y Clegg (2018) mencionan en primera instancia que se evidencia un cambio a nivel teórico, de ver el problema o conflicto en el trabajo como algo disfuncional que debe ser erradicado, a verlo como un espacio de construcción que permite crear lazos. En segundo lugar, se encuentra a las prescripciones normativas, en relación a la actitud que adoptan cada uno de los participantes del conflicto. Junto a ello, el tercer cambio teórico, hace alusión al conflicto desde el punto de vista de la Psicología donde es visto como un fenómeno propio de las relaciones interpersonales. Desde este supuesto, es importante acotar que, la teoría que sustentó la presente investigación es explicada por Chiavenato (2004) denominada la Teoría de las Relaciones Humanas, donde este autor, desde su mirada de la psicología de la ingeniería industrial, da un aporte sumamente importante, visualizando el conflicto

como parte de la interacción de los colaboradores, y evidenciando que el éxito organizacional depende de ver a la empresa como una gran familia donde la satisfacción del colaborador es uno de los pilares más importantes. Añadido a esto, se complementa con lo propuesto por Carneiro (como se citó en Alonso et al., 2016) cuando se evalúa el Modelo Racional de la resolución de conflictos, donde se establece a la variable como un concepto presente que se ve determinado por la atribución de alguna de las partes afectadas, en este respecto, que desde esta perspectiva, el conflicto tiene una estructura definida, donde la evaluación del origen del problema y las implicancias externas son vitales para llegar a un consenso claro de las soluciones más viables, siendo las emociones parte importante del proceso de resolución, aproximándose a lo propuesto por el modelo anterior. Lo que se complementa adicionalmente, como lo explica Budjac (2011), con la Teoría de los sistemas, que establecen que el todo es la suma de sus partes, y que se debe evaluar la estructura y la alteración de roles, como causas que pueden ejercer dominio para la preservación del conflicto, con el fin de buscar llegar a una visión clara del problema y tener una perspectiva más constructivista.

En vista de esto, Sandoval (2016) menciona que el conflicto se convierte en un fenómeno que es parte del aprendizaje y que debe ser atendido de manera adecuada para poder mejorar las expectativas del colaborador, lo que difiere considerablemente de las Teorías clásicas.

Desde esta perspectiva, Hashmi (2019) menciona que el conflicto propiamente dicho, es una lucha que se da entre dos o más partes en la que los intereses de alguno de ellos se encuentran en peligro y por ende se procede a la defensa del mismo, lo que no se encuentra en mucha contraposición con la cultura popular. Por su parte, Matallana (2019) afirma que se concibe al conflicto como una característica propia de la dinámica en la sociedad. De modo que, se afirma que donde hay algún tipo de interacción siempre existirán conflictos, debido principalmente a la percepción negativa que se tiene sobre una determinada situación. En esto se corresponde con lo mencionado por Robins y Judge (2013) al decir que la percepción es la base del conflicto, donde, si nadie ve el problema se evidencia que no existe. Lo que no guarda mucha relación con lo que menciona



Abarca et al. (2019) quienes visualiza al conflicto como aquellas acciones incompatibles entre dos partes que interactúan entre sí son las razones de la presencia del conflicto. De este modo, se entiende que los problemas relacionales se caracterizan por la percepción del mismo, las diferencias de pensamiento y porque forman parte de nuestro diario vivir.

En la misma línea de pensamiento, el conflicto laboral, según Clardy (2018) se define como un fenómeno inevitable de la vida dentro de una organización y como parte del comportamiento humano. Asimismo, Farea y Salem (2019), ahondando un poco más, mencionan que esta evidenciado en la indiferencia dentro del entorno laboral, las inasistencias, el retardo en el cumplimiento de metas, falta de gestiones, poca provisión de insumos básicos para el desarrollo de actividades, conflictos de caracteres personales, condiciones laborales inadecuadas, entre otros. Sin embargo, para Phulpoto et al. (2021) siendo más específicos, se evidencia a través de un cambio disruptivo de actividades como parte de la coordinación de un grupo de colaboradores con el fin de obtener una reivindicación que les permita mantenerse satisfechos con sus actividades. Añadido a esto, Adefunke et al. (2021) definen el conflicto dentro de la organización como la diferencia que existe entre empresas, individuos o gerentes cuando desean cambiar los términos de alguna actividad o negociación previamente establecida, y no siempre se hace por medio de la vía escrita o pacífica. Por ende, el conflicto laboral propiamente dicho, forma parte de la vida organizacional, altera la dinámica laboral y dificulta el cumplimiento de metas.

De modo que, identificar las razones por las que se da, son diversas en muchos sentidos. Sin embargo, Oladosu y Rashidat (2014) tantean los factores aludiendo principalmente a que muchos estudios han centrado sus esfuerzos en las condiciones laborales, el salario y la relación con el gerente. Esto lo explica Floyer (1993) cuando menciona que el conflicto se manifiesta de manera real o irreal, en el primer sentido se conoce las razones del problema y se ha intentado plantear propuestas de solución. En el segundo, el conflicto parte de una razón errónea, o una percepción que no está bien fundamentada.

En definitiva, esta variable se define según Menacho et al. (2019) como una confrontación que surge entre las personas, que perjudica el logro de los objetivos, es una contienda sobre valores, poderes y bienes. Estos conceptos previamente especificados, están inmersos en cuatro principios que ayudan a entender mejor la naturaleza del conflicto según Gonzáles et al. (2012): Primero, está basado en una experiencia de índole subjetivo y que, muchas veces, no tiene un sustento real. Segundo, debe ser conocida por las partes implicadas. Tercero, los implicados responden al conflicto buscando el modo de lidiar con él. Finalmente, se evidencian las consecuencias como parte de las decisiones tomadas.

Ahora bien, siguiendo a Matallana (2019) respecto a la tipología de los conflictos laborales existen dos vertientes que nos permitieron y estos son:

Por el número de participantes, corresponde a dos vertientes: los conflictos individuales que vienen a ser aquellas diferencias que se dan entre un trabajador y su empleador, suele guardar relación con el contrato que se establece antes del inicio de actividades en una determinada empresa u organización; también están, los conflictos colectivos, que están referidos a un grupo de colaboradores, es decir, hay diferencia entre dos bandos por intereses que pertenecen a los mismos, desde una visión global.

Por la naturaleza del conflicto, se encuentran los conflictos de derecho que corresponde a aquellos que no cumplen con las normativas jurisdiccionales que permiten el respeto de los deberes y derechos de cada uno de los colaboradores, y está estrechamente relacionado con el conflicto individual, afirmándose que uno siempre será lo otro, puesto que está basado en una violación legal. Asimismo, se encuentran los conflictos de interés o económicos, en los que se hace una modificación de las condiciones laborales lo que genera incomodidad por la falta de respeto sobre el colaborador y el contrato establecido.

Por último, en cuanto a las dimensiones del conflicto laboral, siguiendo a Menacho et al. (2019) partiendo de las enseñanzas de Chiavenato (2009, pg. 391) en la dimensión, diferenciación de actividades, el cual, según Borges y Bruno (2017)

hacen referencia a cuando una organización crece, también se especializa y genera diferencias que generan conflicto. Es decir, en la multiplicidad de tareas, existirá diversas formas de pensar respecto a las mismas, de modo que, la competencia y la oposición son las principales razones de conflicto en esta dimensión.

En la dimensión 2, hace alusión, a lo que menciona Caruajulca (2019), respecto a los recursos compartidos, que se da cuando no existe una distribución equitativa entre las áreas de la organización, es decir, cuando no hay un repartimiento adecuado del presupuesto, de la materia prima, y de los demás recursos que puedan ser utilizados en una empresa, lo que genera insatisfacción, preferencias entre los grupos y envidia.

En la dimensión 3, actividades interdependientes, en alusión, según Menacho et al. (2019), a cuando los miembros dependen unos de otros para realizar sus actividades.

En lo que respecta a la variable desempeño laboral, la teoría principal que sustentó el estudio de esta, es el propuesto por Campbell et al. (1990), donde visualizaban al desempeño como un constructo multidimensional que debe ser evaluado para poder determinar los niveles del mismo, y evidenciar las falencias en la organización. El modelo de Campbell, principalmente es el referente de evaluación de desempeño que cuenta con las principales estrategias y herramientas para su visualización según el mismo Campbell y Wiernik (2015). Añadido a esto, es importante constar que, existen otras dos teorías que nos ayudan a comprender mejor la variable del desempeño organizacional, una es la propuesta por Murphy (como se citó en Gabini, 2016) que se dice es el antecedente a lo propuesto en el modelo anterior, donde, se conoce al desempeño, como el rendimiento laboral, siendo este entendido como el conjunto de aquellas conductas que son dirigidas hacia las funciones de la encargatura en sí misma, así como a aquellas que provienen de una perspectiva interpersonal, siendo estas orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En correspondencia con esto, se evalúa también lo propuesto por el modelo de Vroom de las motivaciones que pueden llevar al individuo a tener un mejor desempeño dentro de la organización,

donde el mismo colaborador evalúa la tendencia de su esfuerzo, lo que resulta a nivel de productividad, y como esto se evidencia en las recompensas que recibe (ascensos, bonificaciones, etc.) lo que lo lleva a repetir el ciclo constantemente, de modo que se presentan tres principios relacionales claros: Relación esfuerzo-desempeño, relación desempeño-recompensa y relación recompensa-metas personales. En vista de esto, según Robins y Judge (2009), se evidencia que la poca motivación que puedan tener conlleva a que muchos no se desempeñen de la mejor manera en su centro de labores, lo que deriva en consecuencias muy notorias para la empresa en materias de calidad y eficiencia laboral.

En este sentido, Campbell (como se citó en Bautista et al., 2020) menciona que el desempeño es el conjunto de acciones que están encaminadas al fiel cumplimiento de las metas de la organización, es decir, está centrado en el colaborador. Edwin (2017) simplifica la definición a todos los comportamientos en los que se involucran los empleados en el trabajo como acciones, comportamientos y resultados medibles directamente o causados indirectamente por los empleados para servir a los objetivos de la organización.

Para Khoshnaw y Alavi (2020) el desempeño de los empleados en la práctica de los recursos humanos se considera como resultados, consecuencias y logros de los empleados hacia las metas organizacionales y sectoriales. Siendo influidos como lo menciona Setiawi y Ariani (2020), por seis factores que son la calidad, la cantidad, la puntualidad, la rentabilidad, el impacto interpersonal y la necesidad de supervisión. Por su parte, Kosec et al. (2022) hacen referencia al desempeño como la forma de actuar de algunas personas cuando se presente el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales implicando el uso de sus actitudes, capacidades y habilidades personales.

Junto a ello, Limon y Sezguín (2020) mencionan que se percibe al desempeño organizacional como aquellas acciones adoptadas por los colaboradores que le permiten tener toda la disposición posible para buscar concretar las metas que se proponen, de este modo, se percibe como un conjunto de resultados escalables. Asimismo, Bricio et al. (2018) afirman que se hace alusión a este término como un

proceso en el cual se busca el mayor cumplimiento de los objetivos individuales que van acorde a lo establecido por la organización. En definitiva, según Grijalva et al. (2019) corresponde al comportamiento que adopta el colaborador respecto a los objetivos de la empresa y a su planificación en el desarrollo de los mismo lo que se corresponde con Bashir et al. (2020) al hacer referencia a los medios que se utilizan para lograr el comportamiento adecuado en la organización.

El desempeño, por otro lado, según Al-Omari y Okasheh (2017) es el resultado del trabajo de una persona o grupo en una organización en un momento particular que refleja qué tan bien la persona o grupo alcanza la calificación de un trabajo en una misión de logro de la meta de la organización. Muchos factores pueden influir en el desempeño laboral del empleado, incluido el equipo, el entorno físico de trabajo, el trabajo significativo, los procedimientos operativos estándar, la recompensa por los sistemas buenos o malos, la expectativa de desempeño, la retroalimentación sobre el desempeño, además del conocimiento, las habilidades y las actitudes. En esencia según Robins y Judge (2013), los investigadores a lo largo de estos años, han confirmado que existen tres tipos de conductas que lo constituyen: Primero, el desempeño de tarea, en referencia a la realización de las responsabilidades que tiene cada colaborador. Segundo, el civismo, que se constituyen por las capacidades psicológicas de la persona. Tercero, la falta de productividad, en lo que corresponde a aquellas actividades que ponen en riesgo a la organización.

Siguiendo a Al-Omari y Okasheh (2017) toda habilidad, tiene objetivos que son necesarios para marcar el camino que se requiere en el proceso de gestión: Primero, la calidad donde los errores no son aceptados. Segundo, velocidad que se corresponde con el cumplimiento responsable de la tarea. Tercero, confiabilidad, de acuerdo con la entrega adecuada y de confianza de la encomienda. Cuarto, flexibilidad, haciendo referencia a la innovación por medio de la cual se logran productos de calidad. Quinto, el costo, donde sea menor el gasto y mayor el ingreso que reciba la organización.

La importancia del desempeño organizacional según Dessler y Valera (2004), se resume en tres razones fundamentales: En primera instancia, brindan información

importante para una toma de decisiones gerenciales adecuadas. En segundo plano, permite regular adecuadamente las conductas de los colaboradores que tienen alguna deficiencia, y mejorarlas para lograr un óptimo resultado. Por último, facilita la planificación adecuada de la carrera profesional del colaborador, por medio de la cual, puede conocer claramente cómo va y lo que puede fortalecer para seguir en ascenso.

En lo que concierne a las dimensiones del desempeño organizacional, se encontraron las propuestas por Bautista et al. (2020).

Desempeño de tareas, que hace referencia según Krijgsheld (2022), a el cumplimiento de las actividades prescritas por la organización para el colaborador que van de acuerdo a las capacidades y conocimientos que este tenga respecto a la tarea asignada, por ende, corresponden sea directa o indirectamente al núcleo técnico de la empresa, en un sentido general, abarca aquellas acciones que se encuentran definidos con el fin de lograr producir bienes o servicios

Desempeño contextual, en alusión, según Ramos et al. (2019), a las características innovadoras de cada individuo que se ajusta a una determinada actividad y surge como parte de la iniciativa de cada colaborador, de modo que, superan lo esperado para su puesto, estos se convierten en aquellas acciones que respaldan el núcleo técnico o el desarrollo de las tareas con la mayor eficiencia y eficacia posible, siendo evidenciado en la calidad de servicio o producto que se ofrece

Comportamiento contraproducente, en referencia, según Koopmans et al. (2013) a todas aquellas características negativas que buscan afectar la dinámica social del ambiente de trabajo, no cumpliendo con las metas trazadas y debilitando el núcleo técnico, en este sentido se convierten en actos que buscan el perjuicio de la organización pero que buscan un beneficio personal al colaborador.

Luego de este análisis, entendemos claramente que las buenas relaciones dentro del centro laboral son vitales para contribuir de manera adecuada a la estabilidad psicosocial del individuo, y lo que se evidencia en la gran cantidad de tiempo que

los directivos de las empresas emplean para poder solucionar los conflictos y disminuir el impacto de estos sobre la organización según Godwin (2022). De allí la importancia de tener un sistema adecuado de resolución de problemas en el entorno laboral, y que el encargado sepa integrar y conciliar adecuadamente a las partes. Y que, como lo afirma Morales (2021), la relevancia de evaluar el nivel de afectación del conflicto en el desempeño permite poder identificar los factores que contribuyen a que este sistema relacional aumente, o si, existe un punto en el que la presencia de conflictos no este directamente ligado al desempeño. Sin embargo, por otro lado, existen algunas investigaciones que afirman una relación directa, aunque en niveles bajos de la misma como Avila y Vivar (2021) y Lipa (2020). Por ende, es vital evaluar esta relación y determinar el real impacto de un fenómeno sobre el otro.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

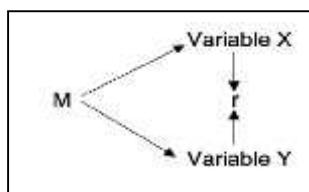
##### 3.1.1. Tipo de investigación:

La presente investigación siguió los parámetros del enfoque cuantitativo puesto que según Destiny (2017), buscó en un sentido general, el uso de las estadísticas numéricas para identificar los niveles de las variables a través de la cuantificación de los fenómenos. Asimismo, es de tipo aplicado, porque buscó brindar una solución oportuna a la realidad que se presenta tras el análisis de los resultados encontrados.

##### 3.1.2. Diseño de investigación:

De esta manera, según Hernández y Mendoza (2018) fue de diseño no experimental, debido a que no hubo una alteración de las variables de estudio, solo una mera caracterización del comportamiento de las mismas en la población. Asimismo, fue de corte transversal, debido a que se recolectó la información en un solo periodo de tiempo, y fue de nivel correlacional simple, puesto que se buscó la relación entre la variable conflicto laboral y desempeño en las organizaciones según Hernández y Mendoza (2018).

De este modo se esquematiza así:



*Fuente:* Elaboración propia

Dónde:

M = muestra del estudio

Variable X y Variable Y = observación de las variables

r = posible relación

#### 3.2. Variables y operacionalización



**Variable 1: Conflictos laborales**, que es una variable cualitativa ordinal.

- **Definición conceptual:**

Para Menacho et al. (2019) es una confrontación que surge entre las personas, que perjudica el logro de objetivos, es una contienda sobre valores, poderes y bienes.

- **Definición operacional:**

La variable de conflicto laboral se mide a través de tres dimensiones: Diferenciación de actividades, recursos compartidos y actividades independientes.

- **Indicadores:**

Los indicadores de la diferenciación de actividades son: Competencia (ítems 1 y 2), oposición (ítems 3 y 4) y ascenso (ítems 5 y 6); los indicadores de los recursos compartidos son: Equipos de oficina (ítems 7 y 8), materiales de oficina (ítems 9 y 10) y presupuesto (ítems 11 y 12); los indicadores de actividades independientes son: Trabajo en equipo (ítems 13 y 14), compañerismo (ítems 15 y 16) y apoyo (ítems 17 y 18).

- **Escala de Medición:**

Escala de tipo Ordinal: 1. Bajo, 2. Medio, 3. Alto

**Variable 2: Desempeño laboral**, que es una variable cualitativa ordinal.

- **Definición conceptual:**

Corresponde al comportamiento que adopta el colaborador respecto a los objetivos de la empresa y a su planificación en el desarrollo de los mismo según Grijalva et al. (2019)

- **Definición operacional:**

La variable de desempeño laboral se mide a través de tres dimensiones: Desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento contraproducente.

- **Indicadores**

Los indicadores del desempeño de tareas son: Capacidades (ítems 1 y 2), conocimientos (ítems 3 y 4) y experiencia (ítems 5 y 6), los indicadores del Desempeño contextual son: Innovación (ítems 7 y 8), proactividad (ítems 9 y 10) y creatividad (ítems 11 y 12); los indicadores del Comportamiento contraproducente son: Cumplimiento de objetivos (ítems 13 y 14), diferenciación (ítems 15 y 16), y colaboración (ítems 17 y 18).

- **Escala de medición:**

Escala de tipo Ordinal: 1. Bajo, 2. Medio, 3. Alto

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población:**

La población de una investigación es definida como aquel conjunto de unidades de análisis que se asemejan a nivel de características individuales y que comprenden el universo que será estudiado según Shukla (2020). Por ende, para efectos de nuestro estudio se consideró una población finita debido a que el total de colaboradores de la empresa inmobiliaria seleccionada es un conjunto de 35 personas.

- **Criterios de inclusión:** Aquellos que tienen mayor de 18 años, que sepan leer y escribir, que deseen formar parte de la investigación y que laboren en la empresa seleccionada para el estudio.
- **Criterios de exclusión:** Aquellos que no deseen formar parte de la muestra, aquellos que tengan dificultades para hacer el llenado de la encuesta, y aquellos que no trabajen en la inmobiliaria seleccionada.

#### **3.3.2. Muestra:**

Para Shukla (2020) la muestra en la investigación es conocida como aquella parte de la población que será evaluada y luego, con esos resultados se podrá generalizar al todo. En el caso del presente estudio, se hizo uso de la muestra censal, debido a la poca población que existía y con el fin de tener resultados más significativos.

#### **3.3.3 Muestreo**

Por ser una población censal se trabajará con todos los elementos

**Unidad de análisis:** El colaborador de la empresa inmobiliaria.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

Como todo proceso de investigación, requiere de ciertas técnicas que contribuyan con el recojo de datos, por tanto, para nuestra investigación, se hizo uso de la técnica de la encuesta, que según Sajjad (2016) es definida como el conjunto de

preguntas abiertas o cerradas que solicitan información acerca de un tema planteado con el fin de obtener las percepciones de la población estudiada.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Asimismo, respecto al instrumento que fue utilizado, se comprende que fue el cuestionario, al que Arias (2020) se refiere como el documento físico o virtual donde se encuentran contenidas cada una de las preguntas que permitirán el recojo de información respecto a las variables seleccionadas. De modo que, para esta investigación, se construyeron dos instrumentos de recolección uno para la variable conflicto laboral y otro para la variable desempeño laboral, contenidas por un conjunto de 18 ítems cada una con el tipo de escala Likert del 1 al 5: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, que el encuestado tendrá que responder según su perspectiva y experiencia.

**Validez del instrumento:** En cuanto al criterio de validez, se hizo uso de la validez de contenido, por medio del juicio de expertos, el cual es definido como el proceso mediante el cual se expone las escalas a peritos con cierto grado de experiencia en la materia que certifiquen que el instrumento contiene características de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia. Las dos escalas utilizadas fueron validadas por tres peritos que lo consignaron como válidas y aceptables para su aplicación. Estos fueron: Dr. Miguel Ángel Domínguez Moreno, Mg. Brescia Lorena Sánchez Gonzáles y Mg. Vanessa Christina Giraldo Álvarez.

**Confiabilidad:** En lo que corresponde al criterio de confiabilidad, se hizo uso del estadístico Alfa de Cronbach, para medir su nivel de fiabilidad según la prueba piloto aplicada a 15 personas de la población, de este modo se obtuvieron resultados de 0.91 y 0.83 para la variable conflicto laboral y desempeño laboral, respectivamente. Por tanto, se evidenció que obtuvieron una confiabilidad alta, y que permitirá la recolección significativa de resultados.

### **3.5. Procedimientos**

En cuanto al procedimiento que se realizó para poder desarrollar el proyecto, es importante mencionar que en primera instancia se optó por la selección del tema,

la búsqueda de información apropiado para lo elegido, y luego de eso el compendio de las principales teorías. Luego de eso, se averiguó el total de la población sobre la que se trabajará para poder definir el tipo de muestra y muestreo a utilizar.

Posterior a ello, se procedió a sacar el permiso que se requiere para poder evaluar al grupo poblacional. Asimismo, se elaboraron y validaron los instrumentos de recojo de información para posteriormente aplicarlo sobre la población seleccionada para la investigación. Asimismo, se digitaron los datos en la plataforma de Excel para luego ser exportados al SPSS donde se analizó los resultados más propicios.

Finalmente, se realizó la discusión de resultados y se hizo la presentación del trabajo de investigación con cada una de las conclusiones a las que se arribó luego del análisis detallado del informe.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Como una primera etapa en el análisis de resultados, se hizo uso de la estadística descriptiva, la cual, según Yellapu (2018) facilita la especificación de cada uno de los niveles en lo concerniente a cada una de las variables, explicados y especificados a manera de gráficos y tablas que sirvieron como una ayuda y apoyo visual para poder identificar la realidad tanto del conflicto como del desempeño laboral.

Asimismo, en una segunda etapa, se hizo uso de la estadística inferencial, que según Farren (2014) facilita el consignar cada uno de los índices de correlación con el uso de una estadística paramétrica o no paramétrica, que fue elegida luego de aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro Wilk, para determinar la distribución de la población y la mejor selección de la estadística a usar.

### **3.7. Aspectos éticos**

Como en todo proceso de investigación se requiere de cierto cuidado y respeto de principios que salvaguarden a la población estudiada, por eso, siguiendo el Código

de Ética de la Universidad César Vallejo (2020), nuestro estudio se rigió según:

- Principio de autonomía: debido a que, las personas que formaron parte de la investigación fueron libres de retirarse en el momento en el que ellas lo solicitasen sin tener algún tipo de restricción u obligación sobre el estudio.
- Principio de justicia: evidencia la forma en la que los participantes fueron tratados, de manera justa e imparcial, sin preferencias y respetándolos indistintamente de su condición sociocultural.
- Principio de beneficencia: Debido a que, nuestra investigación buscó el beneficio de la empresa sobre la que se aplica el estudio, así como de los colaboradores, buscando las mejores alternativas de solución que existan para mejorar su clima organizacional.
- Principio de integridad humana: Puesto que, las personas que formaron parte del estudio fueron respetadas por el simple hecho de ser seres humanos, independientemente de su nivel económico, por su género o alguna otra característica.
- Principio de No Maleficencia: Las personas que formaron parte de la muestra estudiada fueron respetadas física y psicológicamente evidenciándose que no existe mayor beneficio que riesgo en la ejecución del proyecto.
- Principio de propiedad intelectual: Por medio del cual, se respetó la propiedad intelectual y que cada una de las ideas que fueron tomadas de otros autores estuvieron debidamente citadas y referenciadas al final del documento.

#### IV. RESULTADOS

**Del objetivo general:** Se determinó la relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.

**Tabla 1**

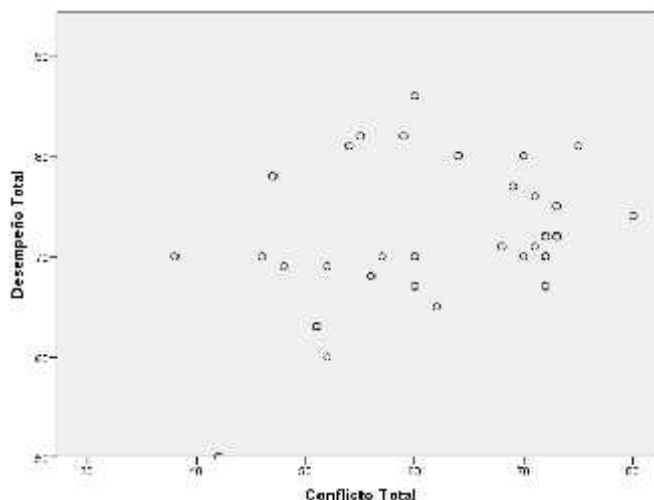
*Relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.*

		Desempeño
Conflicto	Correlación de Pearson	,339*
	Sig. (bilateral)	,046
	N	35

*Nota.* En la tabla 1 se puede apreciar que existió un índice de correlación de Pearson de ,339 con un nivel de significancia inferior a 0.05 ( $p=.046$ ) evidenciándose que la relación entre las variables fue significativa en un nivel bajo, por ende, se rechazó la hipótesis nula y se confirmó la existencia de relación entre las variables de estudio.

**Figura 1**

*Relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.*



*Nota.* En el estudio participaron un total de 35 colaboradores, de los cuales, al cruzar la data se evidenció puntos que se dirigen con tendencia positiva hacia la izquierda, uniéndose entre sí, evidenciando que hubo correlación.

**De los objetivos específicos:**

**Objetivo específico 1:** Se identificó el nivel del conflicto laboral de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.

**Tabla 2**

*Nivel del conflicto laboral en los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.*

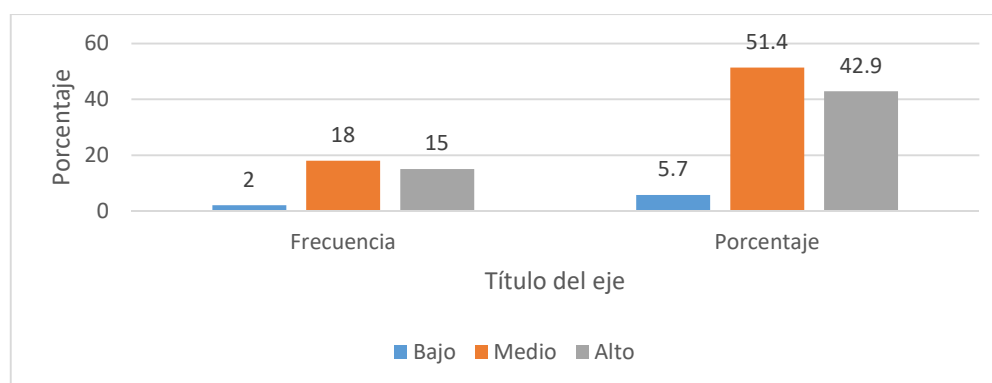
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,7	5,7	5,7
	Medio	18	51,4	51,4	57,1
	Alto	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla 2 se puede apreciar que el 51.4% manifestó que no existió

conflicto en un nivel medio. Asimismo, se pudo concluir que el 42.9% manifestó que no existió conflicto en un nivel alto, mientras que existe un 5.7% que afirmó que hubo una ligera presencia de conflicto entre los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.

**Figura 2**

*Nivel del conflicto laboral en los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.*



*Nota.* En el estudio participaron un total de 35 colaboradores de los cuales 18 de ellos manifestaron que no hubo presencia de conflicto en un nivel medio, que implica adecuados niveles de clima laboral.

**Objetivo específico 2:** Se identificó el nivel del desempeño laboral de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.

**Tabla 3**

*Nivel del desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9	2,9
	Medio	4	11,4	11,4	11,4
	Alto	30	85,7	85,7	100,0

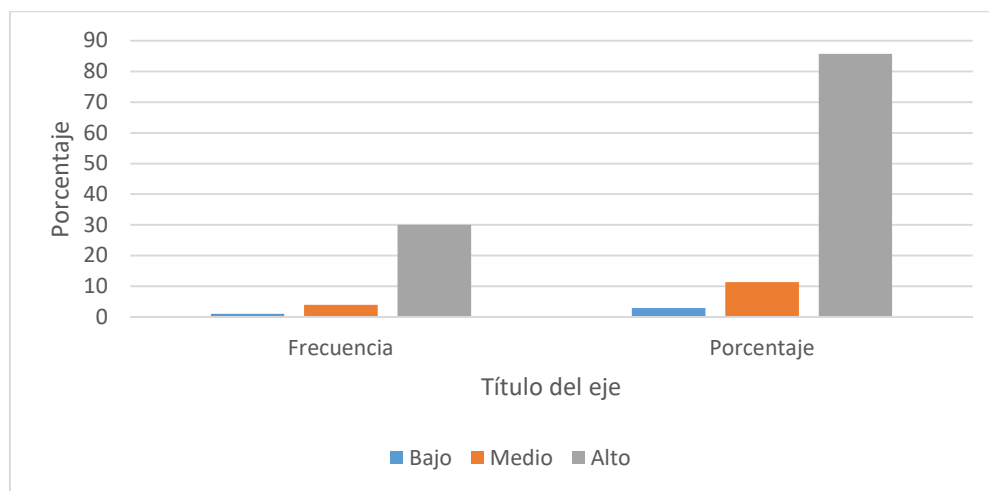


Total	35	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

*Nota.* La tabla 3, muestra que hubo una predominancia del nivel alto con un porcentaje de 85.7% en lo que respecta al desempeño laboral. Asimismo, en cuanto al nivel medio, se puede apreciar que existió un porcentaje de 11.4% respecto al general. Finalmente, en lo que concierne al nivel bajo hubo un porcentaje del 2.9%.

### Figura 3

*Nivel del desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.*



*Nota.* En el estudio participaron un total de 35 colaboradores de los cuales 30 de ellos manifestaron que tenían un buen desempeño dentro de su centro de labores.

**Objetivo específico 3, 4 y 5:** Se estableció la relación entre el conflicto y el desempeño de tareas, desempeño contextual y el comportamiento contraproducente de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.

### Tabla 4

*Relación entre el conflicto y las dimensiones del desempeño laboral de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.*

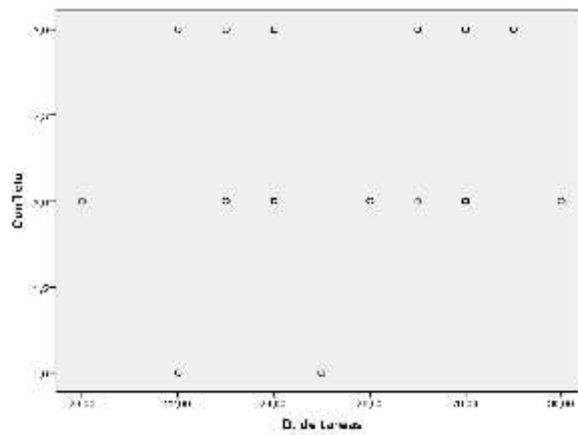
		D1	D2	D3
Conflicto Total	Correlación de Pearson	,200	,259	,344*

Sig. (bilateral)	,249	,133	,043
N°	35	35	35

*Nota.* En la tabla 4 se puede apreciar que existió relación significativa inferior a 0.05 ( $p=0.43$ ) con el comportamiento contraproducente, con un nivel de relación de ,344 lo que indicó correlación débil. Asimismo, se pudo apreciar que no existió relación del conflicto laboral con el desempeño de tareas y el desempeño contextual. Evidenciándose que una alta tasa de conflictos no determinó una afectación directa sobre las actividades que se realizaron en la institución.

#### Figura 4

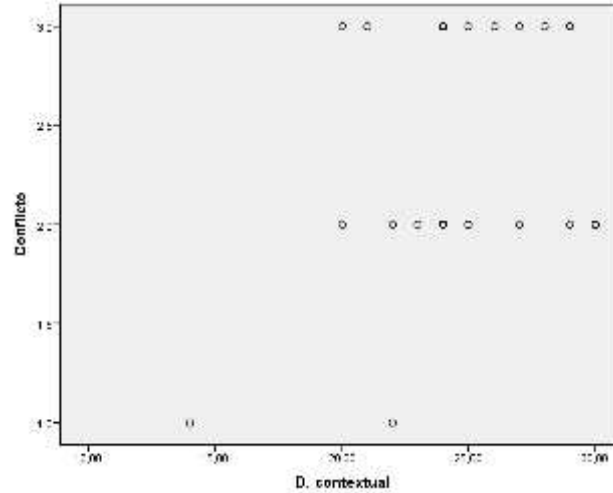
*Relación entre el conflicto y el desempeño de tareas de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.*



*Nota.* En el estudio participaron un total de 35 colaboradores, de los cuales, al cruzar la data se evidenció puntos dispersos y que no se tocan, evidenciando que hubo correlación.

### Figura 5

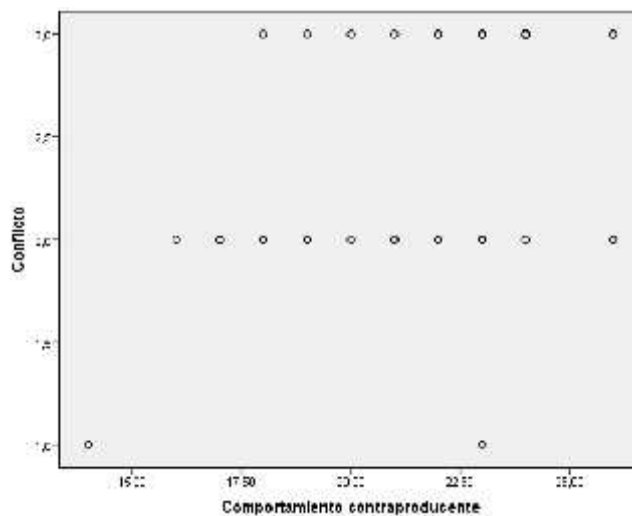
*Relación entre el conflicto y el desempeño contextual de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.*



*Nota.* En el estudio participaron un total de 35 colaboradores, de los cuales, al cruzar la data se evidenció puntos dispersos y que no se tocan, evidenciando que no hubo correlación.

### Figura 6

*Relación entre el conflicto y el comportamiento contraproducente de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.*



*Nota.* En el estudio participaron un total de 35 colaboradores, de los cuales, al cruzar la data se evidenció puntos dispersos y que se dirigen a un mismo punto, lo que evidencia que hubo correlación, pero débil.

## V. DISCUSIÓN

La investigación en curso tuvo como objetivo general el poder determinar la relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, así como, evaluar la relación del conflicto con las dimensiones del desempeño de modo que, fue esencial el análisis de los niveles de cada una de las variables por separado. Tras el escrutinio de los datos, se pudo encontrar relación significativa de manera general, pero sin significancia cuando se evaluó a nivel de dimensiones. De esto, es importante mencionar, que los resultados alcanzados son exclusivos para los trabajadores del sector inmobiliario con el fin de hallar las diferencias significativas entre los diferentes rubros económicos. No obstante, la metodología empleada para la ejecución de la investigación puede ser tomada como referente para el análisis de otros grupos poblacionales.

En lo que concierne a los resultados del objetivo general, se encontró principalmente que existe un índice de correlación de Pearson de ,339 con un nivel de significancia inferior a 0.05 ( $p=.046$ ) evidenciándose que la relación entre las variables es significativa en un nivel bajo (tabla 1). Esto coincide con Asi (2019) y Budi et al. (2018) quienes hallaron índices de correlación significativos para ambas variables de estudio, lo que evidencia que cuando los niveles de relación entre los trabajadores son los más adecuados el desempeño se manifiesta de una mejor manera, siendo la comunicación, la personalidad y la propia estructura de la empresa algunos factores determinantes para que tanto el desempeño como la presencia de conflicto se manifiesten. Por eso, Olorunisola (2019) mencionó que, el manejo eficaz en la solución de los problemas, es una de las características principales de las empresas que se encuentran relativamente fuertes. Sin embargo, hay antecedentes como el de Avila y Vivar (2021) que no coincide con lo encontrado en nuestra investigación, puesto que, no hallaron relación significativa, y, por ende, evidenciaron que en la población que ellos estudiaron el conflicto o la presencia del mismo, no afectaba el rendimiento de los colaboradores.

Esta relación existe sustentada en los principios propuestos por Gonzales et al. (2012) quien menciona que el conflicto y su existencia se basan en las

consecuencias de las decisiones tomadas para su resolución. Adicional a ello, Sandoval (2016) menciona que la presencia de problemas en las empresas es un asunto que debería ser atendido con el fin de mejorar las expectativas tanto del colaborador como del cliente al que se le brinda el servicio. De este modo Al-Omari y Okasheh (2017) complementan estos principios asegurando que, existen muchos factores que propician un adecuado desempeño y uno de ellos, es el equipo de trabajo y las condiciones en las que se presenta. Por ende, en nuestra población, se presenta esta relación, constituyéndose como un parámetro básico para la mejora de la calidad en el servicio, debido a que la baja presencia de conflicto ha propiciado que el desempeño sea mejor y la calidad de lo que se ofrece también. Adicional a ello, la forma en la que se abordó este tema en la organización ha contribuido a generar confianza y lealtad de los colaboradores con ella.

Como primer objetivo específico se buscó identificar el nivel de la ausencia del conflicto en la empresa donde el 51.4% manifiesta que existe ausencia en un nivel regular, siendo este el porcentaje más representativo, y el 42.9% considera que no existe conflictos representativos en su ambiente laboral. Este hallazgo coincide con Lipa (2020) quien encontró un adecuado clima organizacional con ausencia de conflictos en un nivel alto en un 51%. Asimismo, se corrobora con lo hallado por Cristóbal (2021) quien en su población el 68.9% considera que no ha tenido conflictos con sus compañeros de trabajo lo que ha facilitado la comunicación y el cumplimiento de metas en equipo. Sin embargo, no coincide con Cuba (2020) quien encontró que, de los 40 acuerdos establecidos para resolver un conflicto, 17 fueron negociados con el fin de generar beneficios personales para las partes.

Lo encontrado en nuestra población se sustenta en lo propuesto por Alonso et al. (2016) en su definición del Modelo Relacional quien al trabajar con variables sociales, menciona que el conflicto no es ampliamente identificado por las personas que forman parte de él, sin embargo, su presencia se debe a que por lo menos una considere su existencia, lo que confirma Budjac (2011) quien considera que la presencia de conflicto se debe a cambios estructurales, lo que advierte que no siempre será considerado como existente, sino que requiere un análisis práctico donde todas las partes intervengan y se busque un ámbito de solución. Para fines

del presente estudio de investigación se concuerda que, respecto a lo anterior, que la adecuada gestión del conflicto en la empresa inmobiliaria, contribuye a mejorar la calidad del clima laboral, porque permitirá la participación del personal indistintamente de su nivel en prevenir futuros conflictos laborales, y por medio de la negociación contribuir a una cultura organizacional eficiente en la empresa en estudio.

En lo que concierne al segundo objetivo específico, se propuso identificar el nivel del desempeño organizacional en los colaboradores, y se encontró que hay una predominancia del nivel alto con un porcentaje de 85.7% de colaboradores que consideran que su trabajo tiene un buen rendimiento en la organización. Esto coincide con Lipa (2020) quien tuvo un hallazgo del 70% de desempeño alto entre los trabajadores evaluados con un porcentaje significativo en el nivel bajo de 25.9% y con Asi (2019) quien detectó una situación similar por el alto desempeño organizacional debido a una adecuada gestión del conflicto. Sin embargo, no coincide con Peña (2021) quien encontró que el 73.7% de su población considera que existe un nivel regular de desempeño organizacional.

Esta situación está fundamentada en el modelo de Campbell y Wiernik (2015) quienes abordan la variable desempeño organizacional desde tres perspectivas, y donde el individuo considera que es aceptable cuando cumple sus actividades y no responde de manera negativa a las exigencias del medio. Asimismo, se complementa con lo propuesto por Gabini (2018) quien menciona que el desempeño depende mucho de las variables personales de cada individuo y del nivel maduracional de sus emociones para trabajar bajo presión a costa del medio. Correspondiendo esto a lo mencionado por Robins y Judge (2009) respecto a la importancia de la motivación como factor básico para lograr óptimos niveles de rendimiento. De modo que, se evidencia que en la empresa inmobiliaria hay un alto nivel de desempeño debido a que las condiciones laborales se ajustan a las expectativas de los colaboradores y se adaptan a lo esperado para un adecuado clima laboral, así como se evidencia un alto grado de satisfacción por la poca presencia de conflicto entre los trabajadores.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, se determinó establecer la relación entre el conflicto y la primera dimensión del desempeño correspondiente al rendimiento de tareas, por lo que se encontró que no existe correlación debido a que el índice de significancia entre las variables superó al 0.05. Esto no coincide con Cristóbal (2021) quien encontró una relación de 0.297 entre el clima organizacional en ausencia de conflicto y el desempeño de tareas con un índice de significancia inferior a 0.01. Asimismo, se evidencia una contrastación con lo hallado por Asi (2019) quien confirma la presencia de una relación entre ambas variables, en lo que respecta a la ejecución de las tareas propiamente dichas y a la encargatura de cada uno de los puestos dentro de una organización.

El desempeño de tareas es muy relevante debido a lo que menciona Bautista et al. (2020) quien afirma que es la ejecución clara de las actividades del puesto que el individuo realiza, es decir, que al no desarrollar estas labores pues no cumple con lo solicitado y por ende afecta a la organización, por ende, la presencia de conflicto puede ser un factor que promueva esta realidad y genere un bajo cumplimiento de metas según lo afirma Krijgsheld et al. (2022). Es por esto, que en la empresa inmobiliaria no se halló una correlación entre las variables de estudio, debido a que existe un alto grado de aceptación y de cumplimiento de metas. Adicional a ello, se evidencia que, al haber un adecuado manejo de los conflictos, cualquier problema que se presente se soluciona con agilidad lo que promueve un adecuado clima laboral.

El cuarto objetivo específico, fue establecer una relación entre el conflicto y el desempeño contextual, donde se halló que no hay correlación por superar el 0.05 de significancia. Esto coincide con lo encontrado por Avila y Vivar (2021) quienes no encontraron resultados significativos al buscar la relación entre las variables, debido principalmente a que no se configura como un factor determinante en la presencia de un adecuado rendimiento laboral, y siendo esto un patrón que depende de cada persona. Sin embargo, no coincide con lo encontrado por Cristóbal (2021) quien halló un índice de correlación de ,195 lo que indica que, aunque es débil si hay significancia en la relación y permite aseverar que, aunque no es determinante el conflicto si puede afectar la forma en la que un colaborador



se desempeña cuando se pide innovación y creatividad.

El desempeño contextual se convierte en el punto de partida y de referencia para hablar de un desempeño regular o alto, donde el trabajador no se limita a las exigencias que tiene, sino que busca sistematizar sus tareas para tener tiempo de innovar y crear una marca que facilite al empresario un mejor servicio de calidad según lo afirma Bautista et al. (2020) y Ramos et al. (2020), y que, al ser afectado por el conflicto generaría un impacto inverso entre los colaboradores según lo plantea Godwin (2022). No obstante, en la empresa inmobiliaria se evidencia que los conflictos que se puedan manifestar no alteran la dinámica colaborativa dentro de la organización, y los trabajadores realizan sus actividades con la disposición de crear sistema más eficiente para cumplir sus metas e innovar mejores servicios al cliente.

El quinto objetivo específico buscó establecer una relación entre el conflicto y el comportamiento contraproducente de los colaboradores, donde el resultado encontrado fue una relación significativa inferior a 0.05 ( $p=0.43$ ) con un índice de relación de ,344 lo que indica correlación débil. Esto coincide con Cristóbal (2021), quien encontró un índice de relación de 0,062 con un nivel de significancia alto. Asimismo, con Peña (2021) quien al evaluar la motivación con el comportamiento contraproducente encontró un índice de correlación de 0.348 con un alto grado de significancia, esto es relevante debido a que la motivación se midió en base a la desmotivación que es uno de los principales factores que generan conflicto.

El comportamiento contraproducente según lo propuesto por Bautista et al. (2020) hace referencia a todas las acciones que se perciben como inadecuados en el contexto organizacional, que afectan el clima laboral y merman el desempeño organizacional. En este respecto, Alva (2019) menciona que estas actitudes inadecuadas se proponen como factores claves para la alteración del sistema relacional dentro de la empresa y para la falta de trabajo en equipo, sintetizándose en los conflictos que se encuentran en la organización. Por ende, en la empresa inmobiliaria, se percibe la relación entre las variables, debido a que son conceptos afines, las actitudes negativas como tal con percibidas por los colaboradores como

conflicto o como un anticipo para la aparición de algún tipo de problemas, por lo que, estas son atendidas a tiempo para que no se generen situaciones de mayor envergadura.

En vista de todo lo especificado anteriormente, es importante mencionar que la empresa se beneficia de la evaluación del desempeño de sus colaboradores y de la percepción que tiene ellos sobre el conflicto en su entorno laboral, debido a que, un adecuado rendimiento propiciará niveles aún mejores de clima organizacional. Por ende, en base a los resultados la empresa del sector inmobiliario debe promover el adecuado proceso que se emplea en la resolución de conflictos que ha generado altos niveles de satisfacción entre sus trabajadores. Adicional a ello, la empresa se beneficia del conocimiento de identificar las falencias que tiene y el camino que debe seguir para mejorar la calidad de vida laboral en su organización. Respecto al conocimiento general, nos deja dos perspectivas marcadas, que la poca existencia del conflicto sí está ligado a las mejoras en el rendimiento de los colaboradores, y que la forma en la que se abordan los conflictos es una pieza clave para lograr la satisfacción del trabajador. Por ende, se recomienda a la empresa realizar revisiones periódicas del clima laboral para identificar dificultades que puedan alterar las actividades normales.

## VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general, existe un índice de correlación positiva de ,339 y significativa ( $p=.046$ , menor a  $=.05$ ) entre el conflicto y el desempeño laboral evidenciándose que la relación entre las variables es significativa en un nivel bajo. Esto evidencia que una mayor ausencia de conflicto contribuye a mejorar el desempeño laboral, por ende, se acepta la  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .
2. En cuanto al primer objetivo específico, se encontró que el 51.4% manifiesta que existe ausencia en un nivel regular del conflicto evidenciándose este como porcentaje representativo, mientras que el 42.9% que corresponde al nivel alto considera que no existe conflictos representativos en su ambiente laboral, lo que muestra claramente la adecuada distribución de funciones y de trabajo en equipo.
3. En cuanto al segundo objetivo específico se encontró que hay una predominancia del nivel alto con un porcentaje de 85.7% de colaboradores que consideran que su trabajo tiene un buen rendimiento en la organización, lo que se aprecia en los resultados y en la consecución de metas de cada uno de los colaboradores.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, se encontró que no existe correlación entre el conflicto laboral y el desempeño de tareas puesto que el índice de significancia superó al 0.05, de modo que se rechaza la  $H_1$  y se acepta la  $H_0$  de no existencia de relación entre las variables.
5. En cuanto al cuarto objetivo se halló que no hay correlación significativa por superar el 0.05 de significancia entre el conflicto laboral y el desempeño contextual, por ende, se rechaza la  $H_1$  y se acepta la  $H_0$  que determina la no existencia de correlación entre las variables.
6. Finalmente, respecto al quinto objetivo específico se encontró una correlación débil (,344) y significativa ( $p=0.43$ ) significativa entre el conflicto

laboral y el comportamiento contraproducente, por ende, se acepta  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$ , debido a que una alta presencia del conflicto se debe a la presencia de la tercera dimensión.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Elaborar y gestionar a cargo del gerente general de la empresa inmobiliaria, un programa de gestión de conflictos para disminuir las dificultades laborales, como el estrés laboral, las disfunciones del trabajo y contribuir a la productividad laboral de los colaboradores
2. Elaborar un plan de resolución de conflictos y una socialización de los parámetros, a cargo de la gerencia de Recursos Humanos, que se deben respetar para llegar a un consenso entre las partes que tienen diferencia de opinión, de esta manera, se gana tiempo y se evita que el problema supere la tolerancia de cada individuo.
3. Comunicar a tiempo la existencia de conflictos dentro de la organización, a cargo de los mismos colaboradores de la empresa, para que el departamento encargado de velar por el adecuado clima laboral pueda tomar las acciones necesarias que disminuyan las dificultades y contribuyan a un mejor trabajo en equipo.
4. Capacitar en el desarrollo de habilidades blandas, a cargo de los mismos colaboradores de la inmobiliaria, para incentivar el trabajo en equipo, escucha activa, trabajo bajo presión, entre otros, debido a que estas capacidades son necesarias cuando se trabaja dentro de una organización.
5. Desarrollar estudios cuasi experimentales que evidencien el grado de relación entre las variables de estudio, a cargo de futuros investigadores, para que de esta manera las organizaciones puedan tener una perspectiva integral de la afectación de los conflictos en el clima dentro de la empresa y por ende en el desempeño organizacional.
6. Diseñar estudios con una población más amplia, a cargo de futuros investigadores, para que los datos puedan ser más significativos y la relación pueda darnos mayor perspectiva.

## REFERENCIAS

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S. y Berrios, N. (2019). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería global*, 19(1), 460-478. <https://doi.org/10.6018/eglobal.19.1.364491>
- Adefunke, A., Kamilu, B., Cornelius, A., Saheed, K. & Hakeem, K. (2021). Workplace Conflict and Employees' Job Performance in Agro-Services Corporation. *Journal of Agricultural Extension*, 25(4), 43-50. [https://www.researchgate.net/publication/356330704\\_Workplace\\_conflict\\_and\\_employees'\\_job\\_performance\\_in\\_Agroservices\\_Corporation\\_Ogun\\_State\\_Nigeria](https://www.researchgate.net/publication/356330704_Workplace_conflict_and_employees'_job_performance_in_Agroservices_Corporation_Ogun_State_Nigeria)
- Aguilar, A. (2021). *Identificación de conflictos y causas de mal desempeño laboral*. Grupo Isaac. <https://grupoisaac.com/identificacion-de-conflictos-o-causas-de-mal-desempeno-laboral/>
- Al-Omari, K. & Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544-15550. [https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24\\_223.pdf](https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24_223.pdf)
- Alonso, A., Becerro, B., Becerro, R. y Losa, M. (2016) *Pregúntame sobre el conflicto. El modelo de eficacia en la resolución de conflictos*. EOS. <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-autonoma-de-nuevo-leon/negociacion/el-modelo-de-eficacia-en-la-resolucion-de-conflictos-para-negociadores/16530782>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de Investigación Científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp->

[content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf](https://content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf)

- Asi, L. (2019). The Effect of Work Conflict on Employee Performance in the Capital Investment and Integrated Service Service (PTSP) of Gorontalo District. *International Journal of Accounting & Finance*, 2(1), 1-10.  
<https://ejournal.aibpm.org/index.php/IJAFAP/article/view/363/365>
- Avila, E. y Vivar, B. (2021). *Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020*. Repositorio Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9773/6/IV\\_PG\\_MRHGO TE Avila Vivar 2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9773/6/IV_PG_MRHGO_TE_Avila_Vivar_2021.pdf)
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M. & Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1-16.  
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2020.1801961>
- Bhardwaj, P. (2019) Types of sampling in research. *Journal of the Practice of Cardiovascular Sciences*, 5(3), 157-170.  
[https://www.researchgate.net/publication/338091050\\_Types\\_of\\_sampling\\_in\\_research](https://www.researchgate.net/publication/338091050_Types_of_sampling_in_research)
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Universidad Peruana Unión*, 7(1), 54-60.  
[https://www.researchgate.net/publication/348144181\\_El\\_desempeno\\_laboral\\_desde\\_una\\_perspectiva\\_teorica](https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica)
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y David, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121.

[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)

Barría, C. (2019) *Huelga en Francia: Qué hay detrás del mayor paro en el país en décadas (y qué tiene en común con las movilizaciones en América Latina)*.

*BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-50678081>

Borges, R. y Bruno, M. (2017). *Comportamiento organizacional: conflictos en la Interrelación de personas y departamentos en las Organizaciones y su estudio en el ámbito de las Empresas pymes* [Tesis de maestría, Universidad

Nacional de San Martín]. Repositorio UNSAM.

<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/841/1/TFPP%20EEYN%202017%20BRS-BMJ.pdf>

Bricio, K., Calle, J., y Zambrano, P. (2018). El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso de los egresados de la Universidad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(4), 103-109.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202018000400103](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000400103)

Budjac, B. (2011) *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. Pearson.

[https://afundamentos2018.milaulas.com/pluginfile.php/40/mod\\_resource/content/1/T%C3%A9cnicas%20de%20Negociaci%C3%B3n%20y%20Resoluci%C3%B3n%20de%20Conflictos.pdf](https://afundamentos2018.milaulas.com/pluginfile.php/40/mod_resource/content/1/T%C3%A9cnicas%20de%20Negociaci%C3%B3n%20y%20Resoluci%C3%B3n%20de%20Conflictos.pdf)

Budi, R., Sularso, A. & Titisari, P. (2018). The Effect of Work Conflict and Job Stress on Employees Performance with Organizational Commitment as Intervening Variable. *Journal Management Kewirausahaan*, 6(1), 1-8.

<https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jmdk/article/view/1985/1522>

Camacho, A. y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. *Perspectiva*



- organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, 20(40), 159-172.  
<https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Campbell, J., McHenry, J. & Wise, L. (1990) Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel psychology*, 43(2), 313-333.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561>.
- Campbell, J. & Wiernik, B. (2015) The modelling and assessment of work performance. *Further*, 2(1), 47-74. [https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/2020/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20\(2015\).pdf](https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/2020/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20(2015).pdf)
- Caridad, M. & Cardeño, N. (2017). Contributions of assertive communication in conflict resolution within institutions of higher education. *Espacios*, 38(50), 6-18. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n50/a17v38n50p06.pdf>
- Caruajulca, W. (2019). *La gestión administrativa y el ambiente laboral en los conflictos laborales del Proyecto Especial Sierra Centro Sur, Ayacucho 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44425/Caruajulca\\_QW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44425/Caruajulca_QW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica de las organizaciones* (2ª ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos* (10ª ed.). McGraw Hill.
- Cristóbal, A. (2021) *Clima organizacional y rendimiento laboral en el personal del centro de salud La Libertad* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes] Repositorio UPLA.

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3468/T037\\_4\\_2053151\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3468/T037_4_2053151_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Clardy, A. (2018). Managing organizational conflict: towards a comprehensive framework of outcomes, practices, and competencies. *Performance Improvement*, 57(10), 10-27.

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=6e3d47b9-01b0-4d2c-90dd-b0d65563025f%40redis>

Clima laboral: El 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores  
2021 21 de julio gestión

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/#:~:text=Lima%2C%202022%2F07%2F2021,estudio%20de%20la%20Consultora%20Dench.>

Cuba, D. (2020). *Conflictos laborales del servidor civil en la Municipalidad Metropolitana de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Privada César Vallejo]. Repositorio UCV

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46036/Cuba\\_PDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46036/Cuba_PDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dessler, G. y Valera, R. (2004). *Administración de recursos humanos* (2ª ed.). Pearson.

Destiny, O. (2017). Quantitative research methods a synopsis approach. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(11), 40-47.

[https://www.researchgate.net/publication/320346875\\_Quantitative\\_Research\\_Methods\\_A\\_Synopsis\\_Approach](https://www.researchgate.net/publication/320346875_Quantitative_Research_Methods_A_Synopsis_Approach)

- Edwin, N. (2017) Impact of Organizational Conflict on Employee Job performance in Selected Hotels. *TOURIZAN*, 21(1), 45-64.  
[https://www.researchgate.net/publication/318380584\\_Impact\\_of\\_Organizational\\_Conflict\\_on\\_Employee\\_Job\\_Performance\\_in\\_Selected\\_Hotels\\_in\\_Lagos\\_Nigeria\\_International\\_Scientific\\_Journal\\_TURIZAM\\_211\\_45-64](https://www.researchgate.net/publication/318380584_Impact_of_Organizational_Conflict_on_Employee_Job_Performance_in_Selected_Hotels_in_Lagos_Nigeria_International_Scientific_Journal_TURIZAM_211_45-64)
- Escuela de Administración de Negocios para Graduados [ESAN]. (2019, 02 de febrero). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados?*.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados>.
- Farea, A. & Salem, Y. (2019) Conflicts: Their types, and their negative and positive effects on organizations. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(8), 10-13.  
[https://www.researchgate.net/publication/341804810\\_Conflicts\\_Their\\_Types\\_And\\_Their\\_Negative\\_And\\_Positive\\_Effects\\_On\\_Organizations](https://www.researchgate.net/publication/341804810_Conflicts_Their_Types_And_Their_Negative_And_Positive_Effects_On_Organizations)
- Farren, D. (2014) *Inferential statistics*. Universitat zu Koln.  
[https://www.researchgate.net/publication/271964516\\_Inferential\\_Statistic](https://www.researchgate.net/publication/271964516_Inferential_Statistic)
- Floyer, A. (1993) *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*.  
[https://www.academia.edu/9273331/LIBRO\\_Como\\_utilizar\\_la\\_mediacion\\_para\\_resolver\\_conflictos\\_en\\_las\\_organizaciones](https://www.academia.edu/9273331/LIBRO_Como_utilizar_la_mediacion_para_resolver_conflictos_en_las_organizaciones)
- Gabini, S. (2016) *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. UAI Editorial.  
<https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/>
- Gobierno de España. (2021). *Estadísticas de huelgas y cierres patronales*.  
<https://www.mites.gob.es/estadisticas/hue/welcome.htm>
- Godwin, I. (2022) Organizational Conflict and Employee Job Performance: A Case

- Study of Akwa Ibom State University. *European Journal of Business and Innovation Research*, 10(3), 10-25. <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Organizational-Conflict-and-Employee-Job-Performance.pdf>
- Gómez, M. (2020). Elementos de poder sindical y sus efectos en la desigualdad salarial argentina. Afiliación, negociación colectiva y conflictos laborales. *CIFE*, 22(36), 1-11. <https://doi.org/10.15332/22484914/5436>
- González, P., Llinares, L. y Zurriaga, R. (2012). *Gestión positiva del conflicto organizacional*. Síntesis.
- Grijalva, P., Cornejo, G., Gomez, R., Real, K. y Fernández, A. (2019). Herramientas colaborativas para revisiones sistemáticas. *Revista ESPACIOS*, 40(25), 9-15. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n25/19402509.html>
- Grupo Sodexo. (2021, 27 de diciembre) *Los 20 ejemplos de conflictos laborales más frecuentes y cómo resolverlos*. <https://blog.sodexo.co/conflictos-laborales-frecuentes-como-resolverlos>
- Hashmi, A. (2019) *Organizational conflict*. Institute of Business Manager. [https://www.researchgate.net/publication/331486120\\_ORGANISATIONAL\\_CONFLICT](https://www.researchgate.net/publication/331486120_ORGANISATIONAL_CONFLICT)
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Gill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Khoshnaw, S. & Alavi, H. (2020). Examining the Interrelation Between Job

- Autonomy and Job Performance: A Critical Literature Review. *Sciend*, 3(1), 606-616. <https://doi.org/10.2478/mape-2020-0051>
- Kolawole, I. (2019). Effects of industrial conflicts on employees' performance in a private sector organisation (A case of ikeja electricity distribution company plc). *European Journal of Business and Management*, 11(24), 117-125. <https://doi.org/10.7176/ejbm/11-24-13>
- Koopmans, L., Hildebrant, V., De Vet, H. & Bernaards, C. (2013) Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 62-81. [https://www.researchgate.net/publication/242332755\\_Measuring\\_individual\\_work\\_performance\\_Identifying\\_and\\_selecting\\_indicators](https://www.researchgate.net/publication/242332755_Measuring_individual_work_performance_Identifying_and_selecting_indicators)
- Kosec, Z., Sekulic, S., Wilson, S., Rostohar, K., Tusak, M. & Bon, M. (2022) Correlation between Employee Performance, Well-Being, Job Satisfaction, and Life Satisfaction in Sedentary Jobs in Slovenian Enterprises. *International Journal of Enviromental Research and Public Health*, 19 (10427), 1-14. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36012060/>
- Krijgsheld, M. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(149), 1-17. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12913-021-07357-5.pdf>
- Limon, I. & Sezguín, S. (2020). Development of Teacher Job Performance Scale and Determining Teachers' Job Performance Level\*. *Journal of Theoretical Educational Science*, 13(3), 564-590. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1289145.pdf>
- Lipa, J. L. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa\\_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Luque, D. y González, S. (2017). Declive de las huelgas y cambios en el repertorio de protesta en España. *Revista Arxius*, 36(37), 97-110.  
<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/66751/6431787.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Matallana, R. (2019). La conciliación laboral: examen de su funcionalidad como sistema de resolución de conflictos. *Themis*, 75(1), 135-147.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/21983>

Menacho, I., Uribe, Y., Campos, H., & Caruajulca, W. (2019). Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018. *Journal of Global Management Sciences*, 2(1), 6-14.  
<https://journals.cincader.org/index.php/gmsj/article/view/96/85>

Mikkelsen, E. & Clegg, S. (2018). Unpacking the Meaning of Conflict in Organizational Conflict Research. *Negotiation and Conflict Management Research* 11(3), 185-203. <https://doi.org/10.1111/ncmr.12127>

Ministerio soluciona más de 40 conflictos laborales (2021, 30 de julio) *El Peruano*.  
<https://elperuano.pe/noticia/125766-ministerio-soluciona-mas-de-40-conflictos-laborales#:~:text=30%2F07%2F2021%20Un%20total,que%20beneficiaron%20a%2083%2C874%20trabajadores.>

Morales, R. (2019). Análisis de los conflictos empresariales en las pequeñas empresas del sector de boticas y farmacias de los distritos de Lima moderna. *Anales Científicos*, 80(1), 26-39.

<https://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/acu/article/view/1373>

Morales, R. (2021). El impacto de los conflictos laborales en las empresas agroexportadoras de Lima, durante el año 2019. *Anales Científicos de la Universidad de la Molina*, 82(1), 73-82.

<https://doi.org/10.21704/ac.v82i1.1743>

Naima, E. & Clegg, S. (2018). Unpacking the Meaning of Conflict in Organizational Conflict Research. *International Association for Conflict Management and Wiley Periodicals, Inc.*, 11(3), 185-203.

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=323316a0-408e-4f8e-a8d3-ea9b2d238846%40redis>

Oladosu, B. & Rashidat, A. (2014). Organizational Conflicts: Causes, Effects and Remedies. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 3(6), 119-137.

[https://hrmars.com/papers\\_submitted/1351/Organizational\\_Conflicts\\_Causes,\\_Effects\\_and\\_Remedies.pdf](https://hrmars.com/papers_submitted/1351/Organizational_Conflicts_Causes,_Effects_and_Remedies.pdf)

Olorunisola, I. (2019). Effects of Industrial Conflicts on Employees' Performance in a Private Sector Organization (A case of Ikeja Electricity Distribution Company Plc). *European Journal of Business and Management*, 11(24), 117-125. <https://core.ac.uk/reader/234629100>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2019, 15 de mayo). *El mercado laboral en América Latina, amenazado.*

<https://news.un.org/es/story/2019/05/1456021>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021, 8 de abril). *La región perdió 26 millones de empleos en un año de pandemia.*

[https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_779116/lang--](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_779116/lang--)

[es/index.htm](#)

Panduro, D. (2020). *Conflictos laborales del servidor civil en la Municipalidad Metropolitana de Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46036>

Paresashvili, N., Maisuradze, T., Gechbaia, B., Weis, L. & Koval, V. (2021). Conflict management impact on the employee productivity. *SHS Web of Conferences*

111, 1(10), 1-6. [https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2021/22/shsconf\\_eecme2021\\_01010.pdf](https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2021/22/shsconf_eecme2021_01010.pdf)

Peña, C. (2021) *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Piura, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad

Nacional de Tumbes]. Repositorio UNTUMBES.

[https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63484/](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63484/TESIS%20-)

[TESIS%20-%20PE%C3%91A%20NU%C3%91EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63484/TESIS%20-%20PE%C3%91A%20NU%C3%91EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pilati, K. & Perra, S. (2020). View of Labor conflicts and trade unions. *Italian Political Science*, 14(3), 167-187.

<https://italianpoliticalscience.com/index.php/ips/article/view/121/92>

Phulpoto, K., Hussain, N., Sanaullah, S., Saqib, G. & Maitlo, Y. (2021) Impact of workplace conflict on job satisfaction and employee performance.

*International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*, 12(1), 609-616.

[https://iaeme.com/MasterAdmin/Journal\\_uploads/IJARET/VOLUME\\_12\\_IS\\_SUE\\_1/IJARET\\_12\\_01\\_055.pdf](https://iaeme.com/MasterAdmin/Journal_uploads/IJARET/VOLUME_12_IS_SUE_1/IJARET_12_01_055.pdf)

Ramos, P., Barradaa, J., Fernández, E. & Koopmans, L. (2019). Assessing Job



- Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(5), 195-205.  
[https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576\\_5962\\_rpto\\_35\\_3\\_0195.pdf](https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576_5962_rpto_35_3_0195.pdf)
- Robins, S. y Judge, T. (2009) *Comportamiento organizacional* (13ra ed.) Pearson.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robins, S. y Judge, T. (2013) *Comportamiento organizacional* (15va ed.) Pearson.
- Sajjad, S. (2016) *Methods of data collection. Basic Guidelines for Research: An Introductory Approach for All Disciplines* (pp.201-275). Book Zone  
[https://www.researchgate.net/publication/325846997\\_METHODS\\_OF\\_DATA\\_COLLECTION](https://www.researchgate.net/publication/325846997_METHODS_OF_DATA_COLLECTION)
- Sampieri, R. H., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Interamericana Editores.
- Sandoval, J. (2016). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo? *Innovacion de la gestion*, 13(33), 29-39.  
[http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria\\_relaciones\\_pre\\_til\\_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Setiawati, T. & Ariani, I. (2020). Influence of performance appraisal fairness and job satisfaction through commitment on job performance. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9(3), 133-151.  
[http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber\\_9-3\\_08\\_s19-204\\_133-151.pdf](http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_9-3_08_s19-204_133-151.pdf)
- Shukla, S. (2020) Concept of population and sample [conference]. I Conference How to Write a Research Paper? Indore, India.

<https://www.researchgate.net/publication/346426707> CONCEPT OF POPULATION AND SAMPLE

Universidad César Vallejo [UCV] (2020). *Código de Ética*.

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>

Yellapu, V. (2018) Descriptive statics. *International Journal of Academic Medicine*, 4(1), 60-71.

<https://www.researchgate.net/publication/327496870> Descriptive statistics

## ANEXOS

### Anexo 01: Tabla de operacionalización de variables

Variable en estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
CONFLICTOS	Es una confrontación que surge entre las personas, que perjudica el logro de los objetivos, es una contienda sobre valores, poderes y bienes (Menacho et al., 2019)	La variable de conflicto laboral se mide a través de tres dimensiones: Diferenciación de actividades, recursos compartidos y actividades independientes	Diferenciación de actividades	Competencia	Ordinal Bajo Medio Alto
				Oposición	
				Ascenso	
			Recursos Compartidos	Equipos de oficina	
				Materiales de oficina	
				Presupuesto	
			Actividades independientes	Trabajo en equipo	
				Compañerismo	
				Apoyo	
DESEMPEÑO LABORAL	Corresponde al comportamiento que adopta el colaborador respecto a los objetivos de la empresa y a su planificación en el desarrollo de los mismo (Grijalva et al., 2019).	La variable de desempeño laboral se mide a través de tres dimensiones: Desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento contraproducente	Desempeño de tareas	Capacidades	Ordinal Bajo Medio Alto
				Conocimientos	
				Experiencia	
			Desempeño contextual	Innovación	
				Proactividad	
				Creatividad	
			Comportamiento contraproducente	Cumplimiento de objetivos	
				Diferenciación	
				Colaboración	

## Anexo 02. Matriz de consistencia

Título: Conflictos y desempeño laboral en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote año, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>Pregunta general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el <b>conflicto</b> y el <b>desempeño laboral</b> en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote año, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el <b>conflicto</b> y el <b>desempeño laboral</b> de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel del <b>conflicto laboral</b> de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022. Identificar el nivel del <b>desempeño laboral</b> de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022. Establecer la relación entre el <b>conflicto</b> y el desempeño de tareas de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Afirmativa:</b> Existe relación significativa entre el <b>conflicto</b> y el <b>desempeño laboral</b> de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Nula:</b> No existe relación significativa entre el <b>conflicto</b> y el <b>desempeño laboral</b> de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo. <b>Tipo:</b> Aplicada. <b>Nivel:</b> Correlacional. <b>Diseño:</b> No experimental, transversal correlacional.</p> <p><b>Población:</b> Aproximadamente 35 colaboradores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022 <b>Muestra censal:</b> 35 colaboradores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b> Encuesta (Cuestionario)</p> <p><b>Análisis de datos:</b> - Estadística descriptiva simple (tablas y figuras de frecuencias y porcentajes) - Estadística inferencial (Pearson)</p>

	<p>Establecer la relación entre el <b>conflicto</b> y el <b>desempeño contextual</b> de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre el <b>conflicto</b> y el <b>comportamiento contraproducente</b> de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022.</p>		
--	--	--	--

## Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

### Protocolo de Conflicto laboral

Sexo:

Edad:

Previo a iniciar con el llenado de la encuesta, es importante que se respete la Declaración Jurada: Declaro bajo juramento estar informado de la presente investigación que está sujeta a fines académicos, de modo que, mediante el presente cuestionario se tiene como objetivo principal determinar la relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022. La información que brindaré está amparada en mi participación voluntaria, anónima y honesta.

De acuerdo

No de acuerdo

### Instrucciones

A partir de aquí se presentan una serie de enunciados con el fin de evaluar la percepción que tiene sobre el conflicto laboral que se presenta en la empresa inmobiliaria, de modo que se requiere que lea detenidamente cada uno de ellos para responder con sinceridad y según sea el caso en cada columna, considerando el cuadro siguiente:

1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Diferenciación de actividades						
1	Considera usted que sus competencia y habilidades laborales contribuyen a mejorar el ambiente laboral					

2	A su criterio percibe usted que las habilidades de sus compañeros de trabajo aportan a crear un clima laboral adecuado.					
3	Percibe usted que los diferentes cargos de la institución, coinciden en el desempeño laboral.					
4	Considera usted que el cumplimiento de las labores son consensuadas.					
5	Percibe usted que contribuye de manera adecuada a la empresa por lo que se merece un ascenso.					
6	Considera usted que la empresa requiere de sus servicios y pericia porque no hay más expertos en su área.					
<i>Recursos compartidos</i>						
7	Considera usted que la empresa distribuye racionalmente los equipos de oficina adecuadamente.					
8	Considera que usted y sus compañeros de trabajo hacen uso adecuado de los equipos de oficina.					
9	Percibe usted que los artículos de oficina son distribuidos de manera equitativa.					
10	Considera usted que los artículos de oficina que se les facilita cubre las necesidades de cada área.					
11	Considera usted que la empresa planifica adecuadamente el presupuesto para cada área de trabajo.					
12	A su criterio, considera que usted o sus compañeros de trabajo han recibido mayor aprobación.					
<i>Actividades interdependientes</i>						
13	Considera que usted o sus compañeros cumplen a tiempo con las actividades asignadas en la empresa.					
14	Considera que usted o sus compañeros saben trabajar en equipo.					

15	A su criterio, usted o sus compañeros responden de manera adecuada a la diferencia de opinión en la empresa.					
16	Percibe usted, que el trabajo en la empresa podría mejorarse si se realiza las actividades respetando las particularidades de cada uno.					
17	Considera usted que está atento a las necesidades de sus compañeros.					
18	Percibe usted que sus compañeros requieren de su apoyo constante para realizar sus actividades.					

**¡GRACIAS!**

### **Protocolo de Desempeño laboral**

Sexo:

Edad:

Previo a iniciar con el llenado de la encuesta, es importante que se respete la Declaración Jurada: Declaro bajo juramento estar informado de la presente investigación que está sujeta a fines académicos, de modo que, mediante el presente cuestionario se tiene como objetivo principal determinar la relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de una inmobiliaria en Nuevo Chimbote, 2022. La información que brindaré está amparada en mi participación voluntaria, anónima y honesta.

De acuerdo

No de acuerdo

#### **Instrucciones**

A partir de aquí se presentan una serie de enunciados con el fin de evaluar la percepción que tiene sobre el desempeño laboral que se presenta en la empresa inmobiliaria, de modo que se requiere que lea detenidamente cada uno de ellos para responder con sinceridad y según sea el caso en cada columna, considerando el cuadro siguiente:

1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE



N°	Ítem	1	2	3	4	5
<i>Desempeño de tareas</i>						
1	Considera usted que cumple con las actividades que le mandan en el tiempo planteado.					
2	Percibe que ha sido capacitado para poder cumplir con los requerimientos de la empresa.					
3	Considera que tiene los conocimientos necesarios para poder cumplir con las actividades encomendadas.					
4	A su criterio, puede afirmar que ha adquirido todos los conocimientos básicos necesarios para poder colaborar con los demás en la empresa.					
5	Considera que tiene experiencia de más de dos años en el rubro del sector inmobiliario.					
6	Percibe que su experiencia le ha ayudado a resolver problemas en su área laboral.					
<i>Desempeño contextual</i>						
7	Considera usted que, procura hacer más de lo que se le manda en beneficio de la empresa.					
8	Puede afirmar que suele hacer horas extras para cumplir con un trabajo mejor que el que se espera.					
9	Considera que suele tomar decisiones por iniciativa propia que sean de beneficio a la empresa.					
10	Puede afirmar que se adelanta al realizar algunas actividades antes que se le encomiende.					
11	Considera usted que posee habilidades creativas que le permiten solucionar problemas.					
12	Percibe usted que se diferencia en su trabajo por su creatividad en la realización de actividades.					
<i>Comportamiento contraproducente</i>						
13	Percibe usted que cumple en el tiempo asignado con sus actividades.					

14	Considera que cumple con todas las actividades encomendadas.					
15	Considera usted que usted hace mejor su trabajo y que los demás deberían hacer lo mismo.					
16	Considera que usted es el que suele hacer mejor los trabajos en la empresa.					
17	Considera usted que suele estar presto para colaborar en lo que se solicite.					
18	Percibe usted, que solo usted suele mostrar disposición para apoyar en los requerimientos de la empresa.					

**¡GRACIAS!**

#### Anexo 4: Validación de los instrumentos de Juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO	
Nombre del instrumento 1	<b>Cuestionario para la variable conflicto laboral</b>
Objetivo del instrumento 1	Medir el nivel del conflicto laboral en una organización del sector inmobiliario.
Nombre del instrumento 2	<b>Cuestionario para la variable desempeño laboral</b>
Objetivo del instrumento 2	Medir el nivel del desempeño laboral en una organización del sector inmobiliario.
Nombres y apellidos del experto	MIGUEL ANGEL DOMINGUEZ MORENO
Documento de identidad	08175661
Años de experiencia en el área	10 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO / ANFIOR PERÚ EIRL
Cargo	DOCENTE / GERENTE GENERAL
Número telefónico	963964478
Firma	 Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno Doctor en Administración CLAD: 019027
Fecha	03/07/2022

Figura 1. Resultado de validación de instrumento – Especialista 1

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento 1	<b>Cuestionario para la variable conflicto laboral</b>
Objetivo del instrumento 1	Medir el nivel del conflicto laboral en una organización del sector inmobiliario.
Nombre del instrumento 2	<b>Cuestionario para la variable desempeño laboral</b>
Objetivo del instrumento 2	Medir el nivel del desempeño laboral en una organización del sector inmobiliario.
Nombres y apellidos del experto	Brescia Lorena Sánchez González
Documento de identidad	45105754
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	977 438 536
Firma	 <i>Mgtr. Brescia Sánchez González</i> <b>DOCENTE</b>
Fecha	04/07/2022

**Figura 2.** Resultado de validación de instrumento – Especialista 2

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento 1	<b>Cuestionario para la variable conflicto laboral</b>
Objetivo del instrumento 1	Medir el nivel del conflicto laboral en una organización del sector inmobiliario.
Nombre del instrumento 2	<b>Cuestionario para la variable desempeño laboral</b>
Objetivo del instrumento 2	Medir el nivel del desempeño laboral en una organización del sector inmobiliario.
Nombres y apellidos del experto	Vanessa Christina Giraldo Alvarez
Documento de identidad	40162269
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Maestra
Nacionalidad	Peruana
Institución	J&V Travel Agencia de Viajes
Cargo	Geente General
Número telefónico	987338403
Firma	 <hr/> GERENTE J&V TRAVEL  
Fecha	09 /07 / 2022

### Anexo 5: La confiabilidad de las variables

ENCUESTADO	CONFLICTOS																		DESEMPEÑO LABORAL																		SUMA1	SUMA2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
E	4	3	2	3	4	3	3	1	2	3	3	4	3	1	2	4	3	4	4	1	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	63	71
E2	5	4	1	2	1	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	58	66	
E3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	60	67	
E4	4	2	1	1	3	3	1	1	1	3	4	4	4	1	1	4	3	1	4	5	3	1	4	5	4	4	3	1	4	5	4	4	4	4	3	42	70	
E5	3	2	2	4	3	3	2	1	3	3	3	4	1	1	2	5	1	1	2	3	4	4	5	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	1	47	64	
E6	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	73	75	
E7	5	3	4	3	3	1	1	1	1	5	4	1	1	5	1	1	4	1	1	1	5	3	5	2	3	2	3	1	1	3	3	5	1	1	4	74		
E8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	1	4	3	4	4	5	5	3	5	5	73	73		
E9	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	71	76	
E10	5	5	5	1	3	1	2	4	2	2	3	3	1	1	1	4	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	1	1	5	1	60	66	
E11	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	68	84
E12	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	59	73
E13	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	42	50	
E14	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	3	2	5	4	72	
E15	5	3	1	1	3	1	1	2	1	4	2	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	61	66
VARIANZA	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	333	
SUMATORIA DE VARIANZAS	19,876																		12,560																			
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS	146,062																		58,622																			

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	$\alpha$	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0,76	0,76
	$K$	Numero de ítems del instrumento	→	18	18
	$\sum_{i=1}^k S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	19,876	11,55
	$S_T^2$	Varianza total del instrumento	→	146,062	58,622

## Anexo 6. Autorización de uso de información de empresa

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Eduardo Antonio Silva Escobedo, identificado con DNI 41642791, en mi calidad de Gerente de Plaza del área de Chimbote de la empresa Los Portales S.A con R.U.C N° 20301837896, ubicada en la ciudad de Nuevo Chimbote.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita, Claudia Karlita Goicochea Salazar, identificada con DNI N° 47354874, de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Conflictos y desempeño laboral en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, (X) Trabajo de Investigación, ( ) Tesis, para optar al grado de ( ) Bachiller, o ( ) Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( ) Mencionar el nombre de la empresa.

  
  
Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 41642791

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
Firma del Estudiante  
DNI: 47354874

## Anexo 7. Autorización de la organización para publicar su identidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20301837896
Los Portales S.A	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Eduardo Antonio Silva Escobedo	DNI: 41642791

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [  ], no autorizo [ X ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Conflictos y Desempeño laboral en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote año, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Programa de Formación para adultos	
Autor: Nombres y Apellidos Claudia Karilita Goicochea Salazar	DNI: 47354874

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:    
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



## Anexo 8. Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic		Sig.	Estadístic		Sig.
o	gl	o		gl		
Conflicto Total	,155	35	,032	,946	35	,083
Desempeño Total	,143	35	,069	,947	35	,092
Nivel V1	,304	35	,000	,745	35	,000
Nivel V2	,513	35	,000	,418	35	,000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Conflictos y desempeño laboral en una inmobiliaria de Nuevo Chimbote, 2022", cuyo autor es GOICOCHEA SALAZAR CLAUDIA KARLITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 30 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO <b>DNI:</b> 17812596 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9096-2714	Firmado electrónicamente por: JDANIELP el 03-01- 2023 06:51:39

Código documento Trilce: TRI - 0462795