



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de conflictos y su influencia en el desempeño laboral del
personal administrativo en una municipalidad distrital,
Yungay, Ancash, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Cabanillas Campos, Yharyl Nory (orcid.org/0009-0002-0909-8692)

ASESORES:

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

Dra. Ferrer Chata, Elizabeth Norma (orcid.org/0000-0002-3409-6237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de conflictos y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024", cuyo autor es CABANILLAS CAMPOS YHARYL NORRY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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.

LIMA, 17 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 17-07-2024 20:22:31

Código documento Trilce: TRI - 0819896





ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CABANILLAS CAMPOS YHARYL NORRY estudiante de la de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de conflictos y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CABANILLAS CAMPOS YHARYL NORRY DNI: 74039529 ORCID: 0009-0002-0909-8692	Firmado electrónicamente por: YCABANILLASCC el 17-07-2024 20:30:39

Código documento Trilce: INV - 1723444

Dedicatoria

Esta tesis la dedico con mucho cariño a mi familia, por su comprensión, paciencia y por estar siempre dispuestos apoyándome en todo y poder culminar esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

A Dios, por bendecirme siempre y darme la fortaleza de alcanzar mis objetivos; agradezco a los catedráticos del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes, quienes han contribuido a este esfuerzo y han brindado valiosas sugerencias, apoyo moral y material.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Cruce variable gestión de conflicto en el desempeño laboral	20
Tabla 2 Cruce variable gestión de conflictos en el desempeño orientados a las tareas	21
Tabla 3 Cruce variable gestión de conflictos en el desempeño orientados a las tareas	22
Tabla 4 Cruce variable gestión de conflictos en el desempeño orientados al contexto	23
Tabla 5 Prueba de normalidad	24
Tabla 6 Información de ajuste del modelo de la hipótesis general gestión conflicto en el desempeño laboral	25
Tabla 7 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica gestión conflicto en el desempeño orientados a las tareas	26
Tabla 8 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica gestión conflicto en el desempeño orientados al comportamiento	27
Tabla 9 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica gestión conflicto en el desempeño orientados al contexto	28

Resumen

La presente tesis asumió como el ODS, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, asimismo el objetivo determinar la influencia de la gestión de conflictos en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024. La investigación fue de tipo aplicada, explicativa-causal. La población estuvo conformada por el personal administrativo. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para la recolección de información de la variable gestión de conflicto se elaboró un cuestionario con 25 ítems; y para medir la variable desempeño laboral se elaboró un cuestionario con 25 ítems, y se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión de conflictos influye en el desempeño laboral con un Chi cuadrado de 19.897. Asimismo, la variable desempeño laboral depende de un 39.1% de la gestión de conflictos. Concluyendo que la gestión de conflictos es una herramienta importante para mejorar el desempeño laboral, asimismo, la gestión de conflictos debe considerarse como parte de un enfoque integral para mejorar el clima laboral y el desempeño organizacional.

Palabras clave: Gestión de conflictos, desempeño laboral, comunicación

Abstract

This thesis assumed as the ODS, Peace, Justice and Solid Institutions, as well as the objective of determining the influence of conflict management on the work performance of administrative staff in a district municipality, Yungay, Ancash, 2024. The research was applied, explanatory-causal. The population was made up of administrative personnel. The sample was made up of 50 workers. The technique used for the collection of information was the survey and the instrument was the questionnaire, for the collection of information on the conflict management variable, a questionnaire with 25 items was developed; and to measure the variable work performance, a questionnaire with 25 items was developed, and the SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the conflict management variable influences work performance with a Chi-square of 19.897. Likewise, the variable work performance depends on 39.1% of conflict management. Concluding that conflict management is an important tool to improve work performance, likewise, conflict management should be considered as part of a comprehensive approach to improve the work environment and organizational performance.

Keywords: Conflict management, job performance, communication

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la gestión de conflictos entre trabajadores y entidades o empresas públicas es un gran desafío al que se enfrentan tanto Europa como América (Paradinas et al., 2020), estos conflictos surgen de las disparidades en el incremento financiero y la distribución desigual de los beneficios, lo que lleva al desprecio o al reconocimiento insuficiente de los derechos de los trabajadores (Nash y Hann, 2020), jornadas laborales extensas, remuneración inadecuada, entornos laborales desagradables y la desesperación de quienes se ven obligados a soportar tales circunstancias (Pandey et al., 2020). La frecuente aparición de conflictos laborales tiene efectos perjudiciales sobre la satisfacción y compromiso de los trabajadores con la organización (Sandoval et al., 2021), especialmente cuando se combina con una baja motivación, ambiente de trabajo tóxico y, en última instancia, conduce a una disminución de la productividad (Rani y Furrer, 2021).

La falta de dedicación entre los empleados del sector público de Turquía es un problema importante que contribuye al 40% del desempeño laboral negativo. Esto crea un ambiente desfavorable para la productividad y el crecimiento (Artillero et al., 2023). De manera similar, en Ecuador la comunicación ineficaz dentro de las instituciones públicas está influenciada por el 54,9% de los empleados de las entidades públicas. Esta falta de desempeño laboral puede resultar en una reducción de la eficiencia y la productividad dentro de los municipios, lo que lleva a un aumento del gasto y una disminución de la calidad de los servicios públicos (Ramírez et al., 2022).

Teniendo en cuenta la naturaleza multifacética del desempeño laboral dentro del sector público, que enfrenta numerosos obstáculos, es posible identificar ciertas circunstancias problemáticas compartidas que impactan el desempeño de los empleados y la eficacia de la gestión pública, a pesar de las variaciones entre países y regiones. Entre estos desafíos, los empleados públicos frecuentemente encuentran bajos niveles de motivación y compromiso, potencialmente causados por factores como burocracia excesiva, perspectivas limitadas de crecimiento profesional, remuneración insuficiente y una atmósfera laboral desfavorable (Wisdom y Mole, 2021).

A nivel nacional, los conflictos laborales surgen con frecuencia debido a la vulneración de los derechos de los empleados y a condiciones de trabajo desfavorables, que no sólo impiden la eficacia organizacional, sino que también dan lugar a disputas frecuentes y en ocasiones potencialmente mortales entre los empleados (Abarca et al., 2021). Asimismo, canales de comunicación inadecuados, falta de reconocimiento por sus contribuciones y una percepción de ausencia de motivación entre los miembros del personal, además, las tensiones pueden aumentar debido a la presencia de personas designadas para puestos de autoridad que priorizan los intereses personales y las obligaciones contractuales por encima de la promoción de prácticas laborales equitativas (Morales, 2019).

El ambiente de trabajo y el trabajo en equipo dentro de los gobiernos locales están plagados de una variedad de problemas de camaradería, lo que obstaculiza su capacidad para lograr objetivos institucionales (Cortez et al., 2023). Las condiciones laborales en las entidades públicas tienen un impacto significativo en el desempeño laboral, siendo el 20% influenciado por estos factores (Marín y Delgado, 2020). Además, los empleados de los municipios tienen una percepción negativa del desempeño laboral: un asombroso 56,3% expresa insatisfacción. Esto se evidencia en la falta de cooperación, el desprecio por los documentos de gestión y la falta de compromiso con la institución, lo que finalmente resulta en una disminución en la calidad de los servicios brindados a la comunidad (Cieza et al., 2022).

En el ámbito de las instituciones públicas, la autoridad nacional de la función pública, conocida como SERVIR, mantiene una práctica consistente de monitorear y evaluar el desempeño y los niveles de conocimiento de todos los empleados. Este proceso de evaluación asegura que los empleados se apeguen al perfil del puesto, el cual está basado en sus competencias (Collazos y Fernández, 2019). El proceso de evaluación del desempeño laboral se ve obstaculizado por la falta de recursos dedicados a desarrollar sistemas de evaluación exhaustivos y equitativos (Kwon et al., 2023). Una formación inadecuada en métodos de evaluación del desempeño y la escasez de herramientas adecuadas pueden dar lugar a evaluaciones subjetivas y prejuiciosas que no representan con precisión las capacidades y contribuciones genuinas de los miembros del personal municipal (Addabbo et al., 2019).

A nivel local, dentro de la jurisdicción de un municipio en la ciudad de Yungay, se ha hecho evidente la presencia de mala gestión y situaciones conflictivas, lo que

lleva a una disminución en el desempeño laboral caracterizada por incumplimiento de plazos y retrasos en la realización de tareas y actividades, esta falta de eficiencia también se refleja en el incumplimiento mensual del plan operativo institucional (POI), lo que resulta en un patrón de incumplimiento de las actividades planificadas para el año en curso, otro problema es que los trabajadores y líderes carecen de habilidades para la comunicación efectiva, la negociación y la resolución de conflictos, es así que el departamento de recursos humanos no interviene de manera oportuna en los conflictos, lo que agrava la situación.

Asimismo, se evidencia que no cuentan con procedimientos claros y eficientes para la resolución de conflictos laborales, generando frustración entre los trabajadores, y prolongando los conflictos que dificulta su resolución efectiva, así también, los funcionarios a menudo no reciben la capacitación adecuada para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de manera efectiva, además de la mala comunicación es una de las principales causas de los conflictos laborales entre los trabajadores debido a la falta de canales de comunicación, todos estos conflicto ha conllevado ambiente de trabajo estresante y ansioso para los trabajadores, haciendo que su desempeño laboral sea deficiente.

En relación al desempeño laboral, la falta de experiencia entre los colaboradores en diferentes áreas dificulta su conocimiento de las funciones laborales, mientras que la limitada comunicación entre el personal refleja una falta de interés en cumplir con las responsabilidades laborales. Esta descoordinación se evidencia en las quejas ciudadanas sobre los procedimientos de la entidad, así como en la ausencia de empatía y la incapacidad de dejar de lado las diferencias políticas para el desarrollo de la institución.

El elemento clave en el establecimiento de sociedades prósperas e inclusivas reside en el objetivo de desarrollo sostenible (ODS) de paz, justicia e instituciones sólidas, el impacto innegable que tiene en la resolución de conflictos y el avance del trabajo es claro, ya que crea un entorno donde el empleo significativo y los esfuerzos fructíferos pueden prosperar en medio de la unidad social, para prevenir y abordar eficazmente los conflictos laborales, es esencial priorizar la paz y la justicia mediante la implementación de un marco legal sólido, instituciones imparciales y mecanismos de diálogo efectivos. Al priorizar la resolución pacífica de los conflictos laborales, podemos salvaguardar eficazmente los derechos de los trabajadores, reducir los

conflictos y fomentar la negociación colectiva. Este enfoque no sólo promueve la estabilidad y la productividad, sino que también mitiga los efectos adversos de las huelgas y los paros laborales (Goiria y Herrera, 2021).

El establecimiento de instituciones sólidas es vital en la búsqueda de un ambiente de trabajo que sea justo y equitativo, al garantizar la presencia de un sistema legal imparcial, se respetan las normas laborales, protegiendo a los trabajadores del maltrato y la explotación, además, las instituciones sólidas desempeñan un papel fundamental a la hora de promover la transparencia y la rendición de cuentas dentro de las empresas, desalentar las prácticas corruptas y garantizar la equidad en las relaciones laborales, la misión de los ODS otorga gran importancia a la promoción del trabajo decente y productivo, que sólo puede lograrse cultivando una atmósfera de paz, justicia e instituciones sólidas.

Por lo expuesto anteriormente se propone la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influye la gestión de conflictos en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024? En cuanto a los problemas específicos estos son: a) ¿Cómo influye la gestión de conflictos en el desempeño orientado a las tareas del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024?; b) ¿Cómo influye gestión de conflictos en el desempeño orientado al comportamiento del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024? Y c) ¿Cómo influye la gestión de conflictos en el desempeño orientado al contexto del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024?

En cuanto a la justificación de la indagación, este tendrá justificación práctica, porque se abordó la problemática entre la gestión de conflictos y su influencia en el desempeño laboral, además de analizar las diferentes alternativas de soluciones para una mejor toma de decisión. Justificación teórica, porque se explicó y se fundamentó la gestión de conflictos y el desempeño laboral, a través de las diferentes teorías, conceptos, ofreciendo explicaciones profundas que pueden servir como base para indagaciones futuras. La justificación metodológica, porque se desarrolló herramientas de recopilación de datos los cuales fueron sometidos a pruebas rigurosas para garantizar su validez y confiabilidad.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la influencia de la gestión de conflictos en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024. En cuanto a los objetivos específicos estos son: a) Determinar la influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado a las tareas del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024; b) Determinar la influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al comportamiento del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024; c) Determinar la influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al contexto del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024.

En cuanto a los antecedentes, se consideró a nivel internacional, por ejemplo, en Ecuador, Solís y Elgoibar (2023) examinaron cómo la confianza y el estilo de liderazgo impactan la gestión de conflictos en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Este estudio exploratorio descriptivo cuantitativo implicó la administración de encuestas y cuestionarios a 341 directivos de PYMES ecuatorianas. Los hallazgos revelaron que los gerentes que poseen altos niveles de confianza son percibidos como más efectivos en el manejo de conflictos. Además, el estudio encontró que los estilos de liderazgo participativo y de laissez-faire están asociados con una mejor gestión de conflictos. En definitiva, el estudio concluye que la confianza, el estilo de liderazgo y la gestión de conflictos están interconectados dentro de las PYMES ecuatorianas.

En Irán, Hassanpour et al. (2021) emprendieron un proyecto de investigación con el objetivo de construir y validar un modelo para evaluar el desempeño de los empleados dentro del municipio de Isfahan. Este estudio empleó una combinación de metodologías cualitativas y cuantitativas e involucró un tamaño de muestra compuesto por 76 gerentes y gerentes interinos. La parte cuantitativa de la investigación arrojó coeficientes de 0,871, 0,815, 0,646 y 0,615, que verificaron los criterios para evaluar el desempeño, los individuos responsables de realizar las evaluaciones, el método empleado para la evaluación y el intervalo de tiempo entre evaluaciones, respectivamente. Lo que distingue a este estudio es la utilización de un enfoque de investigación de métodos mixtos para desarrollar un modelo de evaluación del desempeño diseñado específicamente para satisfacer las necesidades del municipio de Isfahan.

En Indonesia, Aditya y Setyawan (2021) realizaron un estudio en Indonesia para explorar los diferentes estilos de gestión de conflictos en el sector público y su impacto en la satisfacción laboral. Su investigación reveló una correlación clara y positiva entre la gestión eficaz de conflictos y la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo. Es evidente que las organizaciones que implementan con éxito estrategias de gestión de conflictos experimentan niveles más altos de satisfacción laboral entre sus empleados, lo que enfatiza la importancia de la gestión de conflictos para fomentar la satisfacción laboral dentro de las organizaciones públicas de Indonesia. Por lo tanto, los autores abogan firmemente porque las organizaciones prioricen la implementación de estrategias efectivas de gestión de conflictos para mejorar el bienestar y la productividad de su fuerza laboral.

En Nigeria, Anastasiou (2020) llevó a cabo un proyecto de investigación para investigar el impacto de la gestión de conflictos en los niveles de satisfacción de los empleados. Al emplear una metodología cuantitativa y un diseño correlacional, el estudio arrojó resultados significativos. Los resultados revelaron una asociación sólida y positiva entre el liderazgo y la satisfacción laboral. Esto implica que a medida que mejora la calidad del liderazgo, también aumenta la satisfacción experimentada por los empleados. Además, la investigación descubrió una correlación positiva significativa entre la gestión de conflictos y la satisfacción laboral. Por lo tanto, las organizaciones que implementan estrategias efectivas de gestión de conflictos pueden esperar una influencia positiva en la satisfacción laboral de los empleados.

En Rusia, Gimadeeva y Zalyaev (2019) profundizan en el manejo de los conflictos laborales dentro de las organizaciones en medio de períodos de transformación organizacional, utilizando una organización creativa como caso de estudio. El panorama empresarial y de mercado en constante evolución requiere ajustes constantes dentro de las organizaciones para alinearse con las condiciones cambiantes del mercado. Estas alteraciones en la estructura no sólo afectan el día a día de las empresas, sino que también repercuten en los empleados, la dinámica de los equipos y las relaciones laborales, pudiendo generar conflictos. La gestión eficaz de los conflictos laborales en tiempos de cambio organizacional exige una estrategia matizada que reconozca las distintas circunstancias de estas situaciones.

Respecto a los antecedentes nacionales, en Lima, Prince (2024) buscó investigar cómo los diferentes enfoques de gestión de conflictos impactan el

desempeño laboral de los empleados dentro de una organización pública. Empleando una metodología cuantitativa que incluyó análisis tanto descriptivo como inferencial, los hallazgos de la investigación revelaron una correlación significativa y positiva entre las variables, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0,821$. El estudio demuestra inequívocamente que adoptar un enfoque colaborativo para la gestión de conflictos produce los resultados más favorables en términos de mejorar el desempeño de los empleados. Para optimizar el desempeño laboral, se recomienda encarecidamente implementar una variedad de estrategias que fomenten este enfoque colaborativo. Estas estrategias pueden incluir brindar capacitación en resolución de conflictos, promover una comunicación abierta y efectiva y cultivar un ambiente de trabajo que fomente la colaboración entre los empleados.

En Tacna, Choquecondo (2023) examinó la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en organizaciones públicas. La investigación utilizó un enfoque descriptivo, transversal y correlacional. Los hallazgos descriptivos indicaron que el 41,4% de los participantes reportaron un nivel significativo de síndrome de burnout, mientras que el 45,3% exhibió un nivel moderado de desempeño laboral. El análisis de correlación demostró una correlación negativa moderada entre las variables, con un coeficiente de correlación de $-0,637$. Esto sugiere que a medida que aumentan los niveles de agotamiento, el desempeño laboral disminuye. Es fundamental implementar medidas preventivas para abordar el agotamiento y priorizar el bienestar del personal, mejorando en última instancia la calidad de la atención brindada al público.

En Lima, Chuchón (2023) tuvo como objetivo presentar un examen integral de las teorías que rodean la influencia del desempeño laboral en la efectividad de la gestión pública. La metodología empleada implicó un análisis exhaustivo de diversos elementos, incluidos artículos académicos y revistas indexadas, junto con la incorporación de ideas originales del autor. El éxito de las instituciones públicas, particularmente en la ejecución de políticas públicas basadas en recursos humanos, depende en gran medida del impacto del desempeño laboral. Es ampliamente reconocido que los empleados constituyen el activo principal para satisfacer las demandas de los ciudadanos, lo que subraya el papel vital que desempeña este aspecto en el funcionamiento del Estado.

En su estudio, Vásquez y Gutiérrez (2022) pretendieron establecer una conexión entre el desempeño de los empleados y las técnicas de gestión de conflictos en un entorno organizacional en el Distrito de la Victoria. Empleando un enfoque cuantitativo, los investigadores utilizaron un diseño no experimental, transversal y correlacional-causal. Para el estudio se utilizó una muestra cuidadosamente seleccionada de 22 empleados. El análisis arrojó resultados destacables, revelando una correlación significativa entre las variables, con un coeficiente de $r=0,748$. En esencia, realizar ajustes en las estrategias de gestión de conflictos dentro de la empresa tiene un impacto directo en la mejora del desempeño laboral de los miembros del equipo y, en última instancia, en el aumento de la productividad general de la fuerza laboral.

En Jauja, Ávila y Vivar (2021) pretendieron examinar la conexión entre la resolución de conflictos laborales y el desempeño de los empleados a nivel municipal. Empleando un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, los investigadores encontraron que no hubo correlación estadísticamente significativa ($Rho=0,207$, $p>0,113$) entre los conflictos laborales y el desempeño de los empleados. Se concluyó que esta falta de correlación podría atribuirse al alto índice de rotación dentro de la organización, lo que dificultaba la identificación de personas asignadas a áreas de trabajo específicas y bajo la supervisión del actual alcalde, además, la entidad carece de herramientas de gestión actualizadas, lo que dificultaba la capacidad de ofrecer ascensos, nombramientos y aumentos salariales, estas limitaciones fueron reconocidas por el sindicato de trabajadores municipales, que actualmente representa menos de la mitad del personal administrativo.

Respecto a las corrientes filosóficas de la variable gestión de conflictos se tomó en cuante, el idealismo, los conflictos surgen como resultado de disparidades en las ideas, valores y creencias de los individuos. Para resolver estos conflictos, los idealistas priorizan el diálogo abierto, el fomento del entendimiento mutuo y la lucha por valores y principios comunes. En el contexto de los conflictos laborales, el idealismo ofrece una perspectiva valiosa que resalta la importancia de la comunicación efectiva, la comprensión y la búsqueda de valores compartidos. Si bien el idealismo puede no servir como una solución única para todos los conflictos en el lugar de trabajo, presenta un enfoque constructivo y optimista para abordar las

diferencias y cultivar relaciones más positivas dentro del lugar de trabajo (Resnik, 2022).

Así también, el realismo, se adhieren a la perspectiva de que la realidad existe objetivamente y está separada de la percepción humana. Según este punto de vista, los conflictos surgen debido a la competencia por recursos limitados o intereses en conflicto. Para resolver estos conflictos, los realistas priorizan el uso del poder, la negociación y el compromiso. El realismo en la gestión de conflictos en el lugar de trabajo reconoce que los conflictos son un aspecto inevitable de cualquier entorno laboral. En lugar de intentar evitar los conflictos por completo, el enfoque realista se centra en el desarrollo de estrategias efectivas para manejarlos de manera constructiva (Hall, 2020).

La teoría distributiva es un concepto de psicología social, el punto focal de la teoría distributiva es la resolución de conflictos que surgen debido a recursos limitados, cuando esta teoría se aplica a la gestión de conflictos en el lugar de trabajo, ofrece información valiosa sobre la dinámica de negociación entre empleadores y empleados con respecto a cuestiones como la compensación y los beneficios. Además, destaca que los conflictos entre empleados en el lugar de trabajo a menudo surgen de relaciones interpersonales dentro del ámbito social, abarcando factores como la religión, la política y la jerarquía, estos conflictos tienen un impacto directo en el desempeño general de los individuos en su trabajo (Borrelli et al., 2022).

La teoría tradicional de los conflictos, se refiere a la resolución de desacuerdos entre empleados o grupos de trabajo se basa en un enfoque jerárquico. Según esta teoría, los conflictos deberían ser manejados por superiores que posean la autoridad para tomar decisiones y resolver problemas. La teoría explica que varios factores contribuyen al conflicto en el lugar de trabajo, como los argumentos posicionales que se originan dentro de un grupo, donde el comportamiento de una persona afecta el logro de objetivos de los demás. Además, la acumulación de estrés dentro de los individuos y los grupos de trabajo conduce a relaciones tensas y agresivas entre las partes, lo que resulta en estancamiento y apatía (Chiavenato, 2013; Borrelli et al., 2022).

En cuanto a la conceptualización, la gestión de conflictos según Cruz (2023), los conflictos laborales abarcan conflictos entre un empleador y sus empleados,

específicamente relacionados con los términos o condiciones de empleo, así como la representación o asociación de quienes participan en la negociación o buscan negociar dichos términos o condiciones. Por el contrario, Sarria (2021) destaca que los conflictos son disparidades opuestas que se hacen evidentes a través de la intervención o la inconsistencia recíproca. En pocas palabras, es una situación en la que ciertos individuos dentro del grupo observan que sus ventajas chocan o se ven afectadas negativamente por otras entidades.

En tanto Huapaya (2022) implica la implementación de una variedad de estrategias y técnicas, incluidas la negociación, la conciliación, la mediación o el arbitraje, con el fin de buscar de manera proactiva soluciones constructivas y evitar una mayor escalada de estos problemas. El enfoque sistemático y estratégico para la gestión de conflictos en el lugar de trabajo busca abordar y manejar eficazmente los conflictos que puedan surgir de manera proactiva y constructiva dentro del lugar de trabajo (Borrelli et al., 2022).

Respecto a las dimensiones se consideró la teoría de Borrelli et al. (2022) como primera dimensión conflicto interpersonal, se refiere a los enfrentamientos o discordias entre individuos, ya sean compañeros de trabajo del mismo nivel o empleados y sus superiores. Estos conflictos interpersonales dentro del lugar de trabajo pueden afectar negativamente la productividad, la moral y el ambiente laboral en general. En determinados casos, pueden incluso dar lugar a la decisión de un empleado de dimitir, en cuanto a los indicadores, se tiene comunicación, comportamiento, impacto en las relaciones y emociones.

Segunda dimensión conflicto intragrupal, se refiere a los conflictos en las relaciones corporativas abarcan diversas formas como enfrentamientos, competencias, malentendidos y disputas entre grupos o equipos, estos conflictos pueden variar desde una mera discusión grupal hasta disputas internacionales entre naciones (Borrelli et al., 2022). Es importante, mencionar que esta forma particular de conflicto genera mayores niveles de estrés, fatiga y mayores gastos para todas las partes involucradas. Dentro de los grupos de trabajo, las relaciones se caracterizan frecuentemente por la sospecha, la falta de compromiso y la renuencia a escuchar activamente y llegar a acuerdos. Estos signos apuntan a una atmósfera competitiva, falta de colaboración y deficiencia en el trabajo en equipo (Raspa et al., 2024).

Tercera dimensión conflicto intergrupal, de acuerdo con Borrelli et al. (2022), esta forma particular de conflicto surge cuando hay un choque o discordia entre dos o más grupos de trabajo dentro de una organización. Estos grupos pueden abarcar varias entidades como departamentos, equipos, turnos o incluso diferentes regiones geográficas dentro de la empresa. Esta situación surge cuando los requisitos únicos de ciertos grupos o miembros individuales comienzan a superar las necesidades de otros grupos, lo que lleva al desarrollo de una atmósfera competitiva. En consecuencia, existe competencia por los recursos y dependencia de la interconexión de actividades, para los indicadores estereotipo y prejuicios, aislamiento o retraimiento, competencia excesiva.

En cuanto a la fundamentación de la variable desempeño laboral, se consideró la corriente filosófica el empirismo, afirma que el conocimiento se deriva de la experiencia de primera mano y de la observación del mundo circundante. Según los empiristas, la mente humana es como una pizarra en blanco y el conocimiento se obtiene a través de los sentidos. Las corrientes filosóficas del empirismo ofrecen diferentes marcos para comprender y mejorar el desempeño laboral. Al enfatizar la importancia de la experiencia como catalizador para el aprendizaje y el crecimiento, el empirismo subraya el valor de la capacidad de los empleados para aprender de sus triunfos, reveses y observaciones en el lugar de trabajo, lo que en última instancia les permite mejorar su experiencia y comprensión (Larios, 2022).

En el ámbito del empirismo, se reconoce que el panorama laboral está en constante evolución, lo que exige que los empleados sean flexibles y se adapten a circunstancias y obstáculos nuevos. La capacidad de adquirir sabiduría a través de encuentros de primera mano e implementar nuevos conocimientos es indispensable para triunfar en un entorno profesional dinámico. La esencia del empirismo pragmático reside en la apreciación del conocimiento y la acción que producen resultados prácticos. Es crucial que los empleados prioricen las actividades que contribuyen directamente al logro de los objetivos organizacionales y a la mejora del desempeño individual y colectivo (Larios, 2022).

Corriente filosófica el humanismo, dentro del ámbito del desempeño laboral, el humanismo aboga por un método centrado en las personas que prioriza la felicidad, el progreso y la satisfacción de los empleados como elementos vitales para el triunfo de una organización. El humanismo reconoce la singularidad de cada empleado,

reconociendo sus habilidades, capacidades y requisitos individuales. Las organizaciones que adoptan el humanismo valoran la diversidad y se esfuerzan por establecer una atmósfera de trabajo integral que fomente el aprecio y el respeto por todos los empleados. El humanismo enfatiza la importancia del crecimiento de los empleados para el avance tanto personal como organizacional. Para facilitar este crecimiento, las organizaciones humanísticas brindan capacitación, educación y oportunidades de desarrollo personal, permitiendo a los empleados liberar su máximo potencial (Córdoba et al., 2022).

El objetivo del humanismo es establecer un lugar de trabajo que cultive el impulso, la dedicación y la satisfacción de los empleados. Esto abarca aspectos como horarios de trabajo adaptables, un equilibrio armonioso entre el trabajo y la vida personal, una atmósfera constructiva y prácticas de gestión justas y morales. El humanismo reconoce la importancia del trabajo en equipo y la cooperación para lograr objetivos colectivos. Las organizaciones que adoptan principios humanistas promueven la comunicación abierta, la cooperación de los empleados y el trabajo en equipo para mejorar la productividad e impulsar la innovación (Córdoba et al., 2022).

Para las teorías se consideró la Teoría X y Y, en esta teoría pone énfasis a que los gerentes muestran una falta de fe en la capacidad y la inclinación de sus empleados para funcionar de forma autónoma. El objetivo principal radica en mantener el control, que se logra mediante la implementación de un seguimiento estricto, directrices inflexibles y un sistema de recompensas y castigos para impulsar la motivación de los empleados. Los altos directivos tienen la autoridad exclusiva para tomar decisiones, mientras que los empleados tienen poca o ninguna oportunidad de contribuir. El objetivo principal es maximizar la eficiencia y la productividad en el futuro inmediato, a menudo sin tener en cuenta la satisfacción y el bienestar de los empleados (Rodríguez y Rodríguez, 2020).

Desde una perspectiva contrastante, la Teoría Y presenta una visión más positiva de la naturaleza humana, operando bajo el supuesto de que los trabajadores poseen la capacidad de autocontrol, responsabilidad e innovación. Además, sugiere que las personas pueden experimentar satisfacción en su trabajo si se les brindan las condiciones adecuadas. Confiar en los empleados: los gerentes depositan su confianza en la competencia y la voluntad de los empleados para realizar contribuciones significativas. Fomento de la autonomía: los empleados están

facultados para ejercer autonomía y asumir responsabilidades, otorgándoles la libertad de tomar decisiones y resolver problemas dentro de sus funciones designadas (Rodríguez y Rodríguez, 2020).

Teoría de McClelland la base de la motivación humana tiene sus raíces en tres requisitos distintos que deben cumplirse. En primer lugar, existe una necesidad inherente de logro que está presente en cada individuo. Esto obliga a los individuos a establecer metas, enfrentar desafíos y fijar objetivos, mientras dedican el esfuerzo y la determinación necesarios para lograr el éxito. En segundo lugar, existe una necesidad fundamental de pertenencia, que abarca el anhelo humano innato de interacción social, amistad y benevolencia dentro de sus respectivos contextos. Esta necesidad también abarca una preferencia por el trabajo colaborativo en equipo. Por último, la necesidad de poder abarca la búsqueda de un individuo por gestionar y controlar su trabajo y su entorno, así como el deseo de reconocimiento y estatus dentro de su vida profesional (Romero et al., 2023).

Para conceptualización de la variable desempeño laboral, según Loan (2020) sugiere que aprovechar las oportunidades disponibles es siempre beneficioso en el lugar de trabajo, lo que genera una mayor visibilidad y reconocimiento tanto de los superiores como de los colegas. Además, este enfoque contribuye al éxito general de individuos y equipos. Curiosamente, las emociones no sólo afectan el pensamiento y los procesos de toma de decisiones de un individuo, sino que también influyen en su juicio y en la forma en que procesan la información (Wang y Chen, 2020).

Según Oseda et al. (2019), la noción de desempeño laboral abarca los resultados obtenidos por un individuo o un grupo que trabaja juntos en su esfuerzo por cumplir con las tareas y obligaciones designadas. Además, la evaluación del desempeño laboral depende del cumplimiento o superación de puntos de referencia predeterminados en términos tanto de calidad como de cantidad. Asimismo, Chiavenato y Mascaró (2019) se refiere a la calidad del trabajo que los individuos contribuyen a sus responsabilidades diarias dentro de un período de tiempo específico, es un término de recursos humanos que se utiliza para evaluar el desempeño de un individuo en su función designada.

En tanto, Geraldo (2022) se refiere a la manera en que las personas abordan las tareas, centrándose en lograr resultados y productividad óptimos. Además, el

desempeño laboral abarca acciones e influencias que se originan interna o externamente y sirven como incentivos para alcanzar objetivos tanto personales como organizacionales dentro del ámbito profesional. Además, el autor de este texto describe tres dimensiones específicas utilizadas para evaluar el desempeño laboral.

Dimensión desempeño orientado a las tareas; se refiere al conjunto único de habilidades y capacidades que posee un empleado en relación con las tareas asignadas. También abarca la necesidad de meticulosidad y experiencia en la realización de tareas específicas. Además, se define por el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y los diversos deberes asociados con el trabajo. Los empleados deben utilizar sus habilidades para lograr los objetivos de la organización. En consecuencia, la ejecución de la tarea está conectada a la base técnica, que está claramente delineada para cada puesto que un empleado ocupa y se espera que desempeñe (Geraldo, 2022).

Dimensión desempeño orientado al comportamiento; se refiere a actitudes negativas mostradas por los empleados que pueden obstaculizar su eficacia. Estas actitudes, también conocidas como conductas antisociales, abarcan acciones como dañar la propiedad, hacer mal uso de recursos, retener información, producir trabajo de baja calidad y adoptar conductas inapropiadas. Las conductas contraproducentes son acciones intencionales tomadas con el objetivo de dañar a la organización y son únicamente para el beneficio personal del empleado (Geraldo, 2022).

Dimensión desempeño orientado al contexto, se refiere a acciones que se extienden más allá de los deberes y obligaciones asignadas de un rol y desempeñan un papel vital en la prosperidad general de la empresa. Es posible que estas acciones no sean inmediatamente evidentes en resultados laborales tangibles, pero son indispensables para cultivar una atmósfera de trabajo constructiva, productiva y cooperativa (Geraldo, 2022).

La existencia de conflictos laborales es un hecho innegable en varios tipos de instituciones, y el manejo hábil de estos conflictos es esencial para fomentar un lugar de trabajo cooperativo y fructífero, adoptar una estrategia adecuada para gestionar los conflictos puede tener un impacto sustancial en los logros individuales y organizacionales. Los conflictos en el lugar de trabajo pueden surgir de diversas fuentes, incluidos puntos de vista divergentes, disputas sobre tareas u obligaciones,

fallas en la comunicación, recursos limitados o incluso factores externos fuera del control de la organización. Si no se abordan de manera efectiva, estos conflictos tienen el potencial de intensificarse, fomentando una atmósfera de trabajo desfavorable, afectando la motivación y la productividad de los empleados y potencialmente resultando en consecuencias legales o despidos.

Para manejar eficazmente los conflictos laborales, es fundamental adoptar un enfoque proactivo conocido como gestión preventiva, este enfoque implica la implementación de estrategias que promuevan un ambiente de trabajo caracterizado por líneas abiertas de comunicación, respeto mutuo y colaboración, además, es fundamental establecer procedimientos transparentes para la resolución rápida y equitativa de los conflictos.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe influencia de la gestión de conflictos en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024. En cuanto a las hipótesis específicas: a) Existe influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado a las tareas del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024; b) Existe influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al comportamiento del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024; c) Existe influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al contexto del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024.

II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio es aplicada, según Castro et al. (2020) la investigación aplicada radica en la identificación de necesidades, problemas u oportunidades dentro de un contexto determinado, seguido de la aplicación del conocimiento y la utilización del método científico para solucionar de manera práctica. En cuanto al enfoque cuantitativo, Mejía (2022) señala que la recolección de la información es mediante datos numéricos utilizando herramientas matemáticas y estadísticas. El diseño empleado en la investigación fue un diseño transversal no experimental, según Novosel (2022) es tipo de diseño garantiza que las variables permanecieran en sus estados naturales, sin verse afectadas por ninguna manipulación por parte del investigador. Además, las variables fueron observadas y analizadas cuidadosamente con el objetivo de descubrir cualquier posible relación causa-efecto entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral.

Así también, se enmarcó en el nivel explicativo, según Gonzáles y Nolberto (2019) la investigación realizada a nivel explicativo se distingue por su énfasis en comprender las causas subyacentes y las conexiones entre los fenómenos investigados, su objetivo principal es proporcionar explicaciones sobre la ocurrencia de eventos o circunstancias, más allá de la mera descripción o identificación de relaciones entre variables. Asimismo, el método fue hipotético-deductivo según Siponen y Klaavuniemi (2020) señalaron que, al basarse en supuestos generales sobre un fenómeno particular, el razonamiento hipotético-deductivo emplea el pensamiento lógico para llegar a una conclusión.

Respecto a las variables, la definición conceptual de la gestión de conflictos, es un enfoque metódico y estratégico que busca abordar eficazmente los conflictos que puedan surgir dentro del lugar de trabajo (Borrelli et al., 2022). Asimismo, en cuanto a la definición operacional, la variable fue descompuesta en 3 dimensiones conflicto interpersonal, intragrupal, intergrupales, además fue medida mediante un cuestionario de 25 ítems en base a lo señalado por Chiavenato (2013). En cuanto a los indicadores de la gestión de conflictos, en la D1. (Comunicación, comportamiento, impacto en las relaciones, emociones). D2. (Competencia, negociación, falta de colaboración, trabajo en equipo). D3. (Estereotipos y prejuicios, aislamiento o retraimiento, competencia excesiva, discriminación). Para mayor información vea anexo 2.

Definición conceptual del desempeño laboral, según Geraldo (2022) abarca las acciones y comportamientos que los empleados desarrollan en sus roles, alineándose con las expectativas y objetivos de la organización, en esencia, el desempeño laboral refleja la eficacia con la que un empleado lleva a cabo sus funciones y respalda el éxito de la empresa. Asimismo, la definición operacional, señala que la variable fue descompuesta en tres dimensiones desempeño orientado a las tareas, orientado al comportamiento y orientado al contexto, además de un cuestionario de 25 ítems en base a lo señalado por Geraldo (2022). En los indicadores de la variable desempeño laboral, en la D1. (Planeamiento y organización en el trabajo, orientación a resultados, priorización del trabajo, eficiencia laboral). D2. (Excesiva negatividad, disminución de productividad, deterioro del clima laboral, acciones que dañan a la organización). D3. (Tarea laborales desafiante, actualización de conocimiento, habilidades laborales, soluciones creativas frente a nuevos conflictos).

Respecto a la escala, ambas variables, son ordinal, según Rodríguez et al. (2024) se refiere al método de medición que categoriza u ordena las observaciones según una característica o atributo particular. A diferencia de la escala nominal, la escala ordinal asigna un orden específico a las categorías, lo que significa una distinción notable entre cada categoría sucesiva. Referente a la variable gestión de conflicto se determinó tres niveles de medición malo, regular y bueno, y para la variable desempeño laboral además se establecieron tres niveles para su medición deficiente, regular y eficiente.

Para la población, Berndt (2020) destacaron el concepto de población de estudio, que abarca una variedad de características y atributos compartidos por un grupo en particular, para la población de estudio fueron el personal administrativo siendo un total de 50 personas. En cuanto al criterio de inclusión, fue el personal nombrados y contratados, mayores de edad para hacer uso de sus facultades, en el caso del personal contratado debía tener experiencia mayor a un año, respecto al criterio de exclusión fueron los empleados que estén de permiso ya sea de comisión de servicio o licencia, vacaciones o que no deseen participar de la encuesta.

En tanto la muestra según Quispe et al. (2020) la muestra puede verse como una representación en miniatura de algo más grande, que posee cualidades similares, pero en una cantidad más sustancial. La muestra elegida para este estudio representa a toda la población, siendo a una muestra censal. Este enfoque se considera un censo

ya que permite la selección de un número manejable de sujetos que abarca a toda la población (Berndt, 2020) En tanto, la unidad de análisis, fue el trabajador administrativo de una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024.

En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, según MacMullen (2020), la encuesta sirve para recopilar datos de una muestra limitada y extrapolarlos a una población más grande, y esta información se obtiene mediante los instrumentos, en la investigación se aplicó el cuestionario, según Capano y Howlett (2020) los cuestionarios son un conjunto de preguntas en un formato estructurado que engloba consultas relacionadas con variables, estos instrumentos tienen la capacidad de almacenar y examinar información para validar sus hipótesis. Para efectos de esta investigación, se elaboró un cuestionario de 25 ítems para evaluar la variable de gestión de conflictos, divididos en tres dimensiones. De igual forma, también se evaluó la variable desempeño laboral a través de un cuestionario compuesto por 25 ítems, divididos en sus tres dimensiones (Véase anexo 3).

La evaluación de la validez del instrumento, como se describe en el trabajo de Ventura-León (2017), juega un papel vital para garantizar la medición precisa de las variables deseadas, corresponde a profesionales con conocimientos en el campo relevante evaluar la confiabilidad y precisión de estos instrumentos, asimismo, se realizó la respectiva verificación de certificados de los expertos en Sunedu (Véase anexo 4). Cuando se trata de la confiabilidad de las herramientas, la producción consistente de resultados confiables es una característica definitoria de estos instrumentos. Para evaluar su fiabilidad, se llevó a cabo un estudio preliminar en el que participaron veinte personas. Los hallazgos de esta investigación se evaluaron utilizando el alfa de Cronbach (véase anexo 5).

Para realizar el estudio se realizó el análisis descriptivo, que según López et al. (2023) implica el empleo de técnicas estadísticas para resumir y organizar una colección de datos, a través de este análisis, se puede obtener una comprensión integral de los datos, detectar patrones y tendencias recurrentes y comprender la distribución, para ello la información se distribuyó en tablas de frecuencia y figuras. En relación al análisis inferencial, Sarango et al. (2023) este análisis se utiliza para probar hipótesis, para ello se utilizó pruebas de normalidad, para la comprobación de hipótesis se aplicó la regresión logista ordinal, y se trabajó con el programa SPSS (versión 26).

Respecto al aspecto ético de la investigación, se siguió los lineamientos establecidos por la universidad Cesar Vallejo según la RVI N°081-2024-VI-UC, y el código de ética RCU N°0470-2022-UCV para la elaboración del producto. Por otra, se aplicó los principios éticos como la autonomía, el cual se basa en garantizar la libertad del investigador para llevar a cabo su trabajo de manera creativa, innovadora y responsable. Asimismo, el principio de beneficencia, el cual el investigador debió evaluar cuidadosamente el riesgo-beneficio de la investigación, obtener el consentimiento informado de los participantes y tomar todas las medidas posibles para protegerlos de cualquier daño potencial.

Además, se mantuvo la protección de la información personal de los participantes, garantizando que permanecerá confidencial a menos que se otorgue un consentimiento explícito. De igual forma, se cumplieron escrupulosamente los protocolos de citación y referencia delineados en la séptima edición de la Asociación Americana de Psicología (APA), respetando también los lineamientos marcados por la Ley de Derecho de Autor - D. Leg. No. 822, que exige el cumplimiento de las normas de derechos de autor.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Objetivo general

Tabla 1.

Cruce variable gestión de conflicto con el desempeño laboral

		V2. Desempeño laboral			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
V1. Gestión de conflicto	Bajo	4 8.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 8.0%
	Medio	13 26.0%	12 24.0%	0 0.0%	25 50.0%
	Alto	6 12.0%	6 12.0%	9 18.0%	21 42.0%
Total		23 46.0%	18 36.0%	9 18.0%	50 100.0%

Fuente: resultados según encuesta realizada junio 2024

Interpretación

En la tabla 1, del total de los trabajadores, un 13 (26%) indicaron estar en un nivel medio – deficiente, asimismo, 12 (24%) señalaron esta un nivel medio – regular de la gestión de conflicto en el desempeño laboral, es decir que los trabajadores no cuentan con las herramientas y estrategias necesarias para abordar los conflictos de manera efectiva, lo que lleva a situaciones prolongadas y sin resolver, además de no existir canales de comunicación claros, y la falta de liderazgo, haciendo que el impacto sea negativo en el clima laboral de la entidad.

La variable gestión de conflictos alcanzó un 50% del nivel medio, los trabajadores señalaron que la Municipalidad no cuenta con canales formales y eficientes para abordar los desacuerdos entre los trabajadores, lo que genera frustración y la percepción de una gestión deficiente, además que no se fomenta el trabajo en equipo, la empatía y el respeto mutuo propiciando la aparición de rencores y tensiones entre los trabajadores, asimismo, el desempeño laboral alcanzo un nivel deficiente con un 46% los trabajadores señalaron sienten que no están siendo valorados o recompensados adecuadamente por su trabajo, no tienen motivación y compromiso, además, se evidencia según los resultados que los trabajadores están sobrecargados de trabajo y estresados, afectando negativamente su productividad y desempeño.

Objetivo específico 1

Tabla 2.

Cruce variable gestión de conflictos con el desempeño orientados a las tareas

		D1. V2. Desempeño orientados a las tareas			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
V1. Gestión de conflicto	Bajo	4 8.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 8.0%
	Medio	16 32.0%	9 18.0%	0 0.0%	25 50.0%
	Alto	7 14.0%	5 10.0%	9 18.0%	21 42.0%
Total		27 54.0%	14 28.0%	9 18.0%	50 100.0%

Fuente: resultados según encuesta realizada junio 2024

Interpretación

En la tabla 2, del total de los trabajadores, el 32% señalaron que la gestión de conflicto en el desempeño orientado a las tareas está en un nivel medio – deficiente, además de un 18% medio-regula, los trabajadores de la municipalidad señalaron que esto se debe a la falta de apoyo organizacional, carga de trabajo excesiva, los recursos limitados y las condiciones de trabajo precarias con la lidian a diario, provocándoles estrés y la frustración.

En cuanto al resultado del nivel de percepción la gestión de conflictos alcanzó un 50% del nivel medio, y un 42% del nivel alto, y un 8% del nivel bajo, en tanto el desempeño orientado a las tareas, alcanzó un 54% nivel deficiente, un 28% nivel regular, y un 18% del nivel eficiente, los trabajadores señalaron la falta de colaboración y comunicación, es decir, la desconfianza y el resentimiento dificultan la colaboración efectiva entre los miembros del equipo, obstaculizando el flujo de información y la toma de decisiones conjunta, además señalaron de no tener la capacitación adecuada para realizar su trabajo de manera eficiente, además de no tener las herramientas o el equipo adecuado, o porque no tienen suficiente tiempo para completar sus tareas.

Objetivo específico 2

Tabla 3.

Cruce variable gestión de conflictos con el desempeño orientados al comportamiento

		D2. V2. Desempeño orientados al comportamiento			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
V1. Gestión de conflicto	Bajo	4 8.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 8.0%
	Medio	16 32.0%	9 18.0%	0 0.0%	25 50.0%
	Alto	6 12.0%	6 12.0%	9 18.0%	21 42.0%
Total		26 52.0%	15 30.0%	9 18.0%	50 100.0%

Fuente: resultados según encuesta realizada junio 2024

Interpretación

En la tabla 2, del total de los trabajadores, el 32% señalaron que la gestión de conflicto en el desempeño orientado al comportamiento está en un nivel medio-deficiente, 18% nivel medio – regular, los trabajadores de la entidad señalaron que , las políticas o procedimiento no solucionan los conflictos, haciendo que el trabajador se sienta insatisfecho en su labor, que estén desmotivados por el ambiente de trabajo negativo, además indicaron que no hay una cultura organizacional que no fomenta la resolución constructiva de conflictos para el buen desempeño laboral.

En cuanto al resultado del nivel de percepción la gestión de conflictos alcanzó un 50% y el desempeño orientado al comportamiento alcanzó un 52%, resultado que indica que los trabajadores presenta dificultades significativas para manejar situaciones conflictivas de manera efectiva, es decir los empleados tienen dificultad para expresar ideas y necesidades de manera clara, concisa y asertiva, lo que puede generar confusiones, malentendidos y frustraciones, además los trabajadores señalan que hay un ambiente de trabajo negativo, caracterizado por la falta de respeto, la hostilidad y el estrés de los mismo.

Objetivo específico 3

Tabla 4.

Cruce variable gestión de conflictos con el desempeño orientados al contexto

		D3. V2. Desempeño orientados al contexto			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
V1. Gestión de conflicto	Bajo	4 8.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 8.0%
	Medio	14 28.0%	11 22.0%	0 0.0%	25 50.0%
	Alto	7 14.0%	5 10.0%	9 18.0%	21 42.0%
Total		25 50.0%	16 32.0%	9 18.0%	50 100.0%

Fuente: resultados según encuesta realizada junio 2024

Interpretación

En la tabla 4, del total de los trabajadores, el 28% señalaron que la gestión de conflicto en el desempeño orientado al contexto está en un nivel medio-deficiente, además de un 22% nivel medio-regular, un 14% nivel alto-deficiente, según los trabajadores de la municipalidad estos señalan, que no hay motivación y compromiso, y que, además hay un entorno laboral con alta carga de trabajo, presión constante, plazos ajustados o recursos limitados haciendo que aumente el estrés y la irritabilidad entre ellos, propiciando la aparición de conflictos y afectando su propio desempeño.

En cuanto al resultado del nivel de percepción la gestión de conflictos alcanzó un 50% del nivel medio, un 42% del nivel alto, y el desempeño orientado al contexto alcanzó un 50% del nivel deficiente, un 32% del nivel regular, y un 18% del nivel eficiente, resultado según los trabajadores señalan tener dificultades para manejar situaciones conflictivas de manera efectiva, tomando en cuenta las características y particularidades del entorno en el que se desarrollan, afectando la reducción a la productividad y desempeño, asimismo, se evidencia que los mismo, no reciben retroalimentación y el reconocimiento adecuados por sus comportamientos positivos, lo que puede desmotivarlos.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Para evaluar la normalidad de los datos utilizados en el análisis inferencial, se examinó la distribución de las variables de gestión de conflictos y desempeño laboral mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Esta prueba específica se emplea cuando el tamaño de la muestra (n) es inferior a 50. Los resultados de la prueba se presentan en la tabla que se proporciona a continuación:

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

H_0 : Los datos se ajustan a una distribución normal

H_a : Los datos no se ajustan a una distribución normal

Hipótesis de normalidad

Si $p_valor < 0.05$ se acepta la H_a , y se rechaza H_0

Si $p_valor \geq 0.05$ se rechaza la H_a , y se acepta H_0

Tabla 5.

Prueba de normalidad

		Shapiro - Willk	
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de conflictos	.759	50	.000
Desempeño laboral	.775	50	.000

Interpretación

Al examinar la información presentada en la Tabla 5, es evidente que las variables del estudio se desvían de una distribución normal, como lo indican los niveles de significancia estadística inferiores a 0,05. Es decir, son datos no normales, como resultado, se emplearán técnicas estadísticas no paramétricas con el fin de probar hipótesis regresión logística ordinal.

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Ha. Existe influencia significativa de la gestión de conflictos en el desempeño laboral del personal administrativo

Ho. No existe influencia significativa de la gestión de conflictos en el desempeño laboral del personal administrativo

Tabla 6.

Información de ajuste del modelo de la hipótesis general gestión conflicto en el desempeño laboral y Pseudo R cuadrado

Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
33.046				Cox y Snell	.328
13.149	19.897	2	.000	Nagelkerke	.391
				McFadden	.218

Interpretación

Los resultados de la tabla 6, muestran que de acuerdo al Chi cuadrado = 19.897 y Sig. = 0.000 < 0.05, se debe rechazar la hipótesis nula. Por ende, el desempeño laboral depende de la gestión de conflictos.

Asimismo, en la tabla se visualiza, la prueba de pseudo R cuadrado, el cual muestra al coeficiente de Nagelkerke = .391, indicando que el desempeño laboral depende en un 39.1% de la gestión de conflictos.

Hipótesis específica 1

Ha. Existe influencia significativa de la gestión de conflictos en el desempeño orientado a las tareas del personal administrativo

Ho. No existe influencia significativa de la gestión de conflictos en el desempeño orientado a las tareas del personal administrativo

Tabla 7.

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica gestión conflicto en el desempeño orientados a las tareas y Pseudo R cuadrado

Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
31.729				Cox y Snell	.327
	19.806	2	.000	Nagelkerke	.390
11.923				McFadden	.217

Interpretación

Los resultados de la tabla 7, muestran que de acuerdo al Chi cuadrado = 19.806 y Sig. = 0.000 < 0.05, se debe rechazar la hipótesis nula. Por ende, el desempeño orientado a las tareas depende de la gestión de conflictos.

Asimismo, la tabla demuestra, la prueba de pseudo R cuadrado, muestra al coeficiente de Nagelkerke = .390, indicando que el desempeño orientado a las tareas depende de un 39% de la gestión de conflictos.

Hipótesis específica 2

Ha. Existe influencia significativa de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al comportamiento

Ho. No existe influencia significativa de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al comportamiento

Tabla 8.

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica gestión conflictos en el desempeño orientados al comportamiento y el Pseudo R cuadrado

Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
32.597				Cox y Snell	.344
11.541	21.056	2	.000	Nagelkerke	.410
				McFadden	.231

Interpretación

Los resultados de la tabla 8, muestran que de acuerdo al Chi cuadrado = 21.056 y Sig. = 0.000 < 0.05, se debe rechazar la hipótesis nula. Por ende, el desempeño orientado al comportamiento depende de la gestión de conflictos.

Asimismo, la tabla demuestra, la prueba de pseudo R cuadrado, muestra al coeficiente de Nagelkerke = .410, indicando que el desempeño orientado al comportamiento depende de un 41% de la gestión de conflictos.

Hipótesis específica 3

Ha. Existe influencia significativa de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al contexto del personal administrativo

Ho. No existe influencia significativa de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al contexto del personal administrativo

Tabla 9.

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica gestión conflicto en el desempeño orientado al contexto y Pseudo R Cuadrado

Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
32.316				Cox y Snell	.319
13.079	19.237	2	.000	Nagelkerke	.381
				McFadden	.211

Interpretación

Los resultados de la tabla 9, muestran que de acuerdo al Chi cuadrado = 19.237 y Sig. = 0.000 < 0.05, se debe rechazar la hipótesis nula. Por ende, el desempeño orientado al contexto depende de la gestión de conflictos.

Asimismo, la tabla demuestra la prueba de pseudo R cuadrado, muestra al coeficiente de Nagelkerke = .381, indicando que el desempeño orientado al comportamiento depende en un 38.1% de la gestión de conflictos.

IV. DISCUSIÓN

El análisis de la investigación se centró en los resultados derivados de la utilización de herramientas de evaluación para evaluar la gestión de conflictos en el desempeño laboral, luego, estos resultados se compararon con los marcos teóricos establecidos y la literatura científica existente, este enfoque nos permitió obtener información sobre diversas perspectivas y escenarios relacionados con los temas bajo examen. En última instancia, este examen crítico ayudará a respaldar los objetivos de la investigación al proporcionar una base sólida. La siguiente sección proporciona más detalles.

El propósito de este estudio fue examinar cómo la gestión de conflictos afecta el desempeño laboral. Los datos recopilados fueron analizados y presentados en tablas. La Tabla 6 revela que con base en el valor de Chi cuadrado de 19,897 y un nivel de significancia de 0,000, que es menor que 0,05, se debe rechazar la hipótesis nula. Esto indica que la gestión de conflictos efectivamente influye en el desempeño laboral. Además, la tabla incluye la pseudo prueba R cuadrado, que demuestra un coeficiente de Nagelkerke de .391. Este coeficiente sugiere que la gestión de conflictos representa el 39,1% de la varianza en el desempeño laboral.

Con base en la información antes mencionada se puede concluir que los trabajadores identifican diversas causas de conflictos e insatisfacción a su desempeño laboral, estas causas surgen de la satisfacción de necesidades individuales, ya que cada trabajador prioriza diferentes factores. Algunos pueden priorizar un salario alto independientemente de su productividad, mientras que otros valoran el trabajo en equipo y la mejora continua para un desempeño óptimo. Otra causa es la falta de atención a sus demandas, que pueden incluir falta de conocimiento sobre los derechos laborales, aumentos salariales inadecuados y falta de reconocimiento e infraestructura adecuada.

Vale la pena señalar que existen variaciones de criterios cuando se trata de cuestiones políticas y culturales, así como diferencias de criterio entre los distintos niveles de gestión dentro de la Institución a la hora de abordar los conflictos laborales. Los empleados pueden experimentar conflictos dentro de ellos mismos, reconociendo sus propias limitaciones para resolver ciertos conflictos o situaciones dentro de su área de especialización, estos conflictos pertenecen al ámbito interno, abarcando las

creencias, valores o necesidades insatisfechas que los empleados perciben en relación con su empleador, como la falta de motivación para continuar en su puesto actual. Muchos empleados sienten una sensación de inestabilidad en sus puestos de trabajo, lo que lleva a un menor reconocimiento de la importancia del desarrollo personal, la formación y la alineación con los objetivos de la organización.

Es por ello, que los resultados que fue comparado con el trabajo de Prince (2024) cuyo hallazgo de la investigación revelaron una correlación significativa y positiva entre las variables, demostrando inequívocamente que adoptar un enfoque colaborativo para la gestión de conflictos produce los resultados más favorables en términos de mejorar el desempeño de los empleados. Para maximizar la eficacia de la DL, se recomienda encarecidamente incorporar una variedad de tácticas que fomenten una mentalidad cooperativa. Estas tácticas pueden incluir ofrecer capacitación en resolución de conflictos, fomentar una atmósfera de comunicación abierta y eficiente y cultivar un lugar de trabajo que promueva activamente la colaboración entre los miembros del equipo.

En tanto difiere con el trabajo de Ávila y Vivar (2021) resultados que reveló que no hubo influencia de los conflictos laborales en el desempeño de los empleados. Se concluyó que esta falta de correlación podría atribuirse al alto índice de rotación dentro de la organización, lo que dificultaba la identificación de personas asignadas a áreas de trabajo específicas y bajo la supervisión del actual alcalde, además, la entidad carece de herramientas de gestión actualizadas, lo que dificultaba la capacidad de ofrecer ascensos, nombramientos y aumentos salariales, estas limitaciones fueron reconocidas por el sindicato de trabajadores municipales, que actualmente representa menos de la mitad del personal administrativo.

Referente al sustento teórico, Sarria (2021), enfatiza la importancia de una gestión proactiva de los conflictos laborales para prevenir su escalada y minimizar su impacto negativo en la organización, además precisa que en las entidades debe haber un ambiente de trabajo positivo y respetuoso, fomentar la comunicación abierta y abordar los problemas potenciales de manera temprana, para poder identificar los conflictos de manera oportuna a través de mecanismos como encuestas de clima organizacional, entrevistas con los empleados y observación atenta del comportamiento en el lugar de trabajo. El desempeño laboral de Geraldo (2022) puede

evaluarse a partir de los comportamientos medibles exhibidos, que en última instancia contribuyen al logro exitoso de todas las metas predeterminadas.

Referente a la hipótesis específica 1, de acuerdo al Chi cuadrado = 19.806 y Sig. = 0.000 < 0.05, existe influencia de la gestión de conflicto en el desempeño orientado a las tareas, la prueba de pseudo R cuadrado, muestra al coeficiente de Nagelkerke = .390, indicando que la gestión de conflicto influye un 39% sobre desempeño orientados a las tareas. Resultado que fue comparado con el. Trabajo de Gimadeeva y Zalyaev (2019) quien concluyo que la gestión de conflictos laborales en tiempos de cambio organizacional exige una estrategia matizada que reconozca las distintas circunstancias de estas situaciones. En tanto el resultado difiere del estudio de Choquecondo (2023) cuyo resultado reveló una influencia negativa moderada de los conflictos, burnout en el desempeño laboral.

Según el aporte teórico de, Cruz (2023) afirma que el conflicto surge cuando individuos con diferentes características no están de acuerdo, generando problemas. Cualquier persona que asuma un trabajo excesivo, ya sea por su propia naturaleza de asumir riesgos u otras obligaciones, puede experimentar conflictos si no puede cumplir con sus responsabilidades. Es fundamental que las instituciones establezcan medidas disciplinarias para su personal para evitar conductas imprudentes que puedan perjudicarles. En el ámbito del comportamiento organizacional, el impacto del desempeño laboral en la productividad es un tema de gran interés, como lo demuestran las extensas investigaciones realizadas por numerosos académicos. En este sentido, destaca Geraldo (2022), quien examina en profundidad su diseño individual y su efecto en la productividad.

Respecto a la hipótesis específica 2, de acuerdo al Chi cuadrado = 21.056 y Sig. = 0.000 < 0.05, por ende, existe influencia de la gestión de conflicto en el desempeño orientado al comportamiento. la prueba de pseudo R cuadrado, muestra al coeficiente de Nagelkerke = .410, indicando que la gestión de conflicto influye un 41% sobre desempeño orientados al comportamiento. Resultado comparado con el trabajo de Chuchón (2023) quien concluyo que el éxito de las instituciones públicas, particularmente en la ejecución de políticas públicas basadas en recursos humanos, depende en gran medida del impacto del desempeño laboral. Asimismo, Solís y Elgoibar (2023) cuyo hallazgo revelaron que los gerentes que poseen altos niveles de confianza son percibidos como más efectivos en el manejo de conflictos. Además, el

estudio encontró que los estilos de liderazgo participativo y de laissez-faire están asociados con una mejor gestión de conflictos.

Desde la perspectiva teórica presentada por Huapaya (2022), el conflicto es una dinámica que surge cuando los individuos interactúan entre sí. Cuando hay disparidades e interdependencia entre las partes, se crea un caldo de cultivo para que surjan problemas. Por lo tanto, es fundamental abstenerse de instigar disturbios que puedan afectar negativamente a otros, ya que esto es clave para resolver conflictos. Según Geraldo (2022), el desempeño laboral está estrechamente vinculado al nivel de eficiencia que exhiben los empleados dentro de una organización. Por lo tanto, es fundamental que los trabajadores cumplan diligentemente con sus responsabilidades, con eficiencia y eficacia, ya que de ello depende el éxito de la organización de la que forman parte.

En cuanto a la hipótesis específica 3, de acuerdo al Chi cuadrado = 19.237 y Sig. = 0.000 < 0.05, por ende, existe influencia de la gestión de conflicto en el desempeño orientado al contexto, la prueba de pseudo R cuadrado, muestra al coeficiente de Nagelkerke = .381, indicando que la gestión de conflicto influye un 38.1% sobre desempeño orientados al contexto.

Resultado comparado con el estudio de Vásquez y Gutiérrez (2022) cuyo resultado del análisis demostraron una correlación significativa entre las variables, con un coeficiente de $r=0,748$. Básicamente, modificar las estrategias de gestión de conflictos dentro de la empresa influye directamente en la mejora del desempeño laboral de los miembros del equipo y, en última instancia, conduce a un aumento general de la productividad de la fuerza laboral. Asimismo, fue comparado con el trabajo de Hassanpour et al. (2021) cuyo estudio arrojó coeficientes de 0,871, 0,815, 0,646 y 0,615, confirmando los criterios de evaluación del desempeño, los evaluadores, el método de evaluación y el intervalo de tiempo, respectivamente.

De acuerdo a las teorías que sustentan la gestión de conflictos, según lo propuesto por Raspa et al. (2024), se ve como un proceso competitivo que involucra a individuos dentro de una organización que tienen objetivos opuestos. Además, la preocupación laboral se refiere a las emociones negativas asociadas con el hecho de tener que realizar determinadas tareas. En la perspectiva de Geraldo (2022), existe una categoría de comportamientos que superan el mero cumplimiento de los deberes

laborales y contribuyen activamente al triunfo general de la organización. Estos comportamientos se adoptan voluntariamente y no reciben reconocimiento o compensación directa por parte de la empresa, pero desempeñan un papel vital en el fomento de un ambiente de trabajo que sea a la vez constructivo y favorable.

En términos de la metodología empleada, hubo fortalezas notables. Una de esas fortalezas fue la recolección física de datos, que fue posible gracias a las facilidades de accesibilidad proporcionadas por la entidad municipal. Esto permitió que la investigación se realizara fácilmente y que los miembros del personal pudieran responder los cuestionarios de manera concisa y cómoda. Además, este enfoque facilitó un análisis cuantitativo más preciso de los resultados, ya que permitió una evaluación más objetiva.

Por otro lado, se identificaron debilidades en el método. Específicamente, se dependió del programa SPSS V.25, que requirió un manejo cuidadoso durante el análisis de los resultados. Era fundamental evitar datos erróneos, ya que podrían dar lugar a conclusiones engañosas. Al considerar las fortalezas y debilidades de las buenas prácticas en la gestión pública, es fundamental priorizar la aplicación de habilidades que potencien este sector. Esto implica emprender actividades o procesos que produzcan resultados ejemplares en beneficio de los ciudadanos y puedan ser replicados en organizaciones públicas similares.

Los beneficios fundamentales de los descubrimientos del estudio surgen del reconocimiento de que evaluar los resultados de la resolución de conflictos sirve como métrica para medir la percepción del equipo sobre las estrategias empleadas por el administrador de la empresa. Esta evaluación, a su vez, permite evaluar la eficacia de la gestión de conflictos para lograr un desempeño laboral óptimo.

La disparidad en la comparación de los estudios surge del hecho de que la evaluación de los resultados está influenciada por dos principios rectores -eficacia y eficiencia- que abarcan las percepciones y características del entorno organizacional al examinar la influencia de la gestión de conflictos en el desempeño laboral. Como resultado, los estudios experimentales tienden a tener un peso más persuasivo en este contexto.

V. CONCLUSIONES

- Primero** Se concluye que, de acuerdo al Chi cuadrado = 19.897 y Sig. =0.000 < 0.05, se debe rechazar la hipótesis nula. Por ende, existe influencia de la gestión de conflicto en el desempeño laboral. Asimismo, se visualiza, la prueba de pseudo R cuadrado, el cual muestra al coeficiente de Nagelkerke = .391, indicando que la variabilidad del desempeño laboral depende de un 39.1% de la gestión de conflictos.
- Segundo** Se concluye que, de acuerdo al Chi cuadrado = 19.806 y Sig. =0.000 < 0.05, existe influencia de la gestión de conflicto en el desempeño orientado a las tareas, la prueba de pseudo R cuadrado, muestra al coeficiente de Nagelkerke = .390, indicando que la variabilidad del desempeño orientado a las tareas depende de un 39% de la gestión de conflictos.
- Tercero** Se concluye que, de acuerdo al Chi cuadrado = 21.056 y Sig. =0.000 < 0.05, por ende, existe influencia de la gestión de conflicto en el desempeño orientado al comportamiento. la prueba de pseudo R cuadrado, muestra al coeficiente de Nagelkerke = .410, indicando que la variabilidad del desempeño orientado al comportamiento depende de un 41% de la gestión de conflictos
- Cuarto** Se concluye que, de acuerdo al Chi cuadrado = 19.237 y Sig. =0.000 < 0.05, por ende, existe influencia de la gestión de conflicto en el desempeño orientado al contexto, la prueba de pseudo R cuadrado, muestra al coeficiente de Nagelkerke = .381, indicando que la variabilidad del desempeño orientado al contexto depende de un 38.1% de la gestión de conflictos.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero** Para fomentar un ambiente de trabajo positivo, se recomienda que el alcalde de un municipio distrital promueva la comunicación abierta, el respeto mutuo y la colaboración entre los empleados. Esto se puede lograr implementando políticas transparentes y equitativas que sean accesibles para todos, reconociendo e incentivando el buen comportamiento y equipando a los empleados con las habilidades y herramientas necesarias para identificar, prevenir y resolver conflictos de manera efectiva. Es fundamental que la dirección demuestre compromiso para crear una atmósfera de respeto y proporcionar los recursos necesarios para la formación y el desarrollo de los empleados.
- Segundo** Para promover un ambiente de trabajo saludable y prevenir conflictos, se recomienda que el Alcalde de un municipio distrital fomente una cultura de comunicación abierta y transparente entre los empleados, permitiéndoles compartir libremente sus ideas e inquietudes sin temor a consecuencias negativas. Además, es fundamental que el alcalde se asegure de que todos los empleados tengan una comprensión clara de sus respectivas funciones y responsabilidades para evitar cualquier confusión o duplicación de trabajo.
- Tercero** Para mejorar el desempeño laboral, se recomienda que el alcalde de un municipio distrital introduzca iniciativas destinadas a fomentar el trabajo en equipo, la colaboración y la cohesión entre los empleados, incluida la implementación de actividades de formación de equipos, dinámicas de grupo y programas de reconocimiento y recompensa.
- Cuarto** Se recomienda a otros investigadores realizar encuestas en otros entornos y/o contextos e instituciones considerando mayor cantidad de la muestra para que los resultados de la encuesta sean más confiables, además de considerar otro enfoque de investigación.

REFERENCIAS

- Abarca, M., Espinoza, T., Llerenan, S. y Berrios, Y. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100014
- Aditya, S., & Setyawan, A. (2021). Conflict Management and Job Satisfaction in Indonesia's Public Organization. *Journal of International Business and Management*, 1–14. <https://doi.org/10.37227/jibm-2021-01-134>
- Addabbo, T., Ales, E., Curzi, Y., Fabbri, T., Rymkevich, O., & Senatori, I. (2019). Performance Appraisal in Modern Employment Relations: An Interdisciplinary Approach. Palgrave Macmillan. <https://bit.ly/3PTYVZw>
- Anastasiou, S. (2020). The significant effect of leadership and conflict management on job satisfaction. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 9(6), 9–17. <https://doi.org/10.36941/AJIS-2020-0107>
- Artillero, B., Kibaroglu, G., & Basim, H. (2023). The Role of Job Crafting and Job Engagement in The Effect of Organizational Commitment on Job Performance. (F. E. EGE UNIV, Ed.) *Ege Academic Review*, 23(3), 457- 470. doi:10.21121/eab.1124876
- Ávila, K., y Vivar, P. (2021). *Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020*. [Tesis Maestría, Universidad Continental]. Repositorio institucional de la Universidad Continental <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9773>
- Berndt, E. (2020). Sampling methods. *Journal of Human Lactation*, 36(2), 224-226.
- Borelli, P. Mellace, A. y Matamoro, V. (2022). *Manual sobre prevención y transformación de conflictos*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Fundación Cambio democrático. <https://todosobremediacion.com.ar/wp-content/uploads/2023/05/Manual-sobre-prevencion-y-transformacion-de-conflictos-FCD.pdf>

- Capano, G., & Howlett, M. (2020). The knowns and unknowns of policy instrument analysis: Policy tools and the current research agenda on policy mixes. *Sage Open*, 10(1), 2158244019900568.
- Castro, J., Gómez, K., & Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140-174.
- Chiavenato, I. (2013). Comportamiento organizacional. (Tercera ed.). McgrawHill. Interamericana Editores, S.A. México.
- Chiavenato, I., y Mascaró Sacristán, P. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Mc Graw Hill. <https://acortar.link/VINAr9>
- Choquecondo, A., Paniagua, C., Vilca, Q., Toza, P., & Vilca, Q. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Vive Revista de Salud*, 6(17), 491-502. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2664-32432023000200491&script=sci_arttext
- Chuchón-Huamaní, A. (2023). Influencia del desempeño laboral en la efectividad de la gestión pública. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores* 11 (1). <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3777>
- Cieza, J., Silva, J., Silva, K., & Medina, J. (2022). Propuesta de incentivos de reconocimiento y desempeño laboral en colaboradores municipales. *Horizonte empresarial*, 10(1), 252–263. doi:doi.org/10.26495/rce.v10i1.2490
- Collazos, M., & Fernández, F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/icti.v6i1.1075>
- Córdoba, C., Salgado, M., & Jácome, L. (2022). Bienestar humano: Trascender el síntoma desde el humanismo y el psicoanálisis. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (66), 243-264.

- Cortez, F., Olivos, L., Olivos, M., & Lescano, G. (2023). La Gestión municipal y su influencia en el desempeño laboral de una entidad pública en el Perú. *Revista de climatología*, 23, 1447-1455. <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/08/Articulo-CS23- Fiorella.pdf>
- Cruz, J. (2020). Balance general de la mediación y el arbitraje en los conflictos laborales. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, 154, 13-63.
- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de investigación en psicología*, 25(1), 63-81. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-74752022000100063&script=sci_abstract
- Gimadeeva, A., & Zalyaev, I. (2019). Management of labor conflicts in conditions of organizational changes (For example, creative organization). *International Journal on Emerging Technologies*, 10(2), 121–124.
- Goiria, G., y Herrera, H. (2021). ODS 8: El crecimiento económico y su difícil encaje en la Agenda 2030. *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo (RICD)*, 3(14), 52-66. <https://revistas.usc.gal/index.php/ricd/article/view/7859>
- Gonzales-Macavilca, M. y Nolberto-Quispe, L. (2019, September). Engagement and Academic Self-efficacy in Engineering Students of a Public University in Lima-Peru. A Correlational Study. In *2019 International Symposium on Engineering Accreditation and Education (ICACIT)* (pp. 1-4). IEEE.
- Hall, E. (2020). *Value, conflict, and order: Berlin, Hampshire, Williams, and the realist revival in political theory*. University of Chicago Press.
- Hassanpour, N. & Shaemi, A., Javadi, M. Safari, A. (2021). Designing employee performance evaluation model in Isfahan municipality: an interorganizational experience. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 71. 2558-2581. 10.1108/IJPPM-08-2020-0411.
- Huapaya, A. (2022). Liderazgo en la negociación y manejo de conflictos para una organización. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4691-4715.

- Kwon, R., Youn, I., Lee, Y., & Lee, A. (2023). Diagnostic Performance of Artificial Intelligence-Based Computer-Aided Detection Software for Automated Breast Ultrasound. *Academic Radiology*. <https://doi.org/10.1016/j.acra.2023.09.013>
- Larios-Guzmán, A. (2022). El problema epistemológico de las teorías del aprendizaje. *Logos Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 2*, 9(17), 7-10.
- Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307-3312.
- López, I., Gea, P., Plana, P., & Martín, S. (2023). Manual de supervivencia básico para los análisis estadísticos descriptivos. *Espiral. Cuadernos del profesorado*, 16(32), 118-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8906806>
- MacMullen, I. (2020). Survey Article: What Is "Post-factual" Politics?. *Journal of Political Philosophy*, 28(1), 97-116.
- Marín Cárdenas, J., & Delgado Bardales, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Mejía-Rivas, J. (2022). Los paradigmas en la investigación científica. *Revista Ciencia Agraria*, 1(3), 7-14.
- Morales, R. (2019), La solución de conflictos empresariales en las Pequeñas y Medianas Empresas del distrito de La Molina. *Revista Análes Científicos*. 80(2): 421-436 (2019). <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DialnetLaSolucionDeConflictosEmpresarialesEnLasPequeñasYM-7522820.pdf>
- Nash, D., & Hann, D. (2020). Strategic conflict management? A study of workplace dispute resolution in Wales. *ILR Review*, 73(2), 411-430. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0019793919874031>
- Novosel, M. (2022). Understanding the Evidence: Quantitative Research Designs. *Urologic Nursing*, 42(6).

- Oseda, D., Carruitero, A., & Uribe, C. (2019). Collaborative work and performance at the national University of Cañete. *Revista Conrado*, 15(70), 129–135. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-129.pdf>
- Pandey, J., Palo, S., & Varkkey, B. (2020). Influence of Organizational Climate on Prosocial Organizational Behavior. *Indian Journal of Industrial Relations*, 55(4). <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=00195286&AN=146780247&h=lpNSDgrkOYlcOr4jW5hbWlpoTyh61IkSkeNU4MZCd88x9k4khXPnblUHjMllfs1SyhAtsleFRpnaFFMbr%2FVi0g%3D%3D&crl=c>
- Paradinas-Márquez, M., Vicente-Pascual, J. A., & Barrientos-Báez, A. (2023). Model for the Identification of Key Elements in the Management of Labor Relations and Conflict: Impact on the Internal Customer of Hotel Organizations and on Sustainable Development Goals 8. *Administrative Sciences*, 13(12), 1-22. <https://www.mdpi.com/2076-3387/13/12/252>
- Prince, A. (2024). “*Gestión de conflictos y el desempeño laboral de los colaboradores del archivo central de una entidad pública del MTC, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132372/PrinceAPS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, M., Pinto, F., Huamán, R., Bueno, M., & Valle-Campos, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 78-83.
- Ramírez, A., Sánchez, M., Sánchez, Y., & Castañón, J. (2022). Job satisfaction and organizational citizen behavior of administrative employees in a Mexican public university. (C. I. UNIV LOS ANDES, Ed.) *Revista Científica Pakamuros*, 21(1), 90-105. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/fullrecord/WOS:000768568000008>
- Rani, U., & Furrer, M. (2021). Digital labour platforms and new forms of flexible work in developing countries: Algorithmic management of work and workers. *Competition & Change*, 25(2), 212-236. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1024529420905187>

- Raspa, G., Durán, X., & Sánchez, Y. L. P. (2024). Explorando los Niveles de Conflicto en el Ámbito Organizacional. *South Florida Journal of Development*, 5(3), e3749-e3749.
- Resnik, B. (2022). Philosophical Foundations of Human Research Ethics. *Perspectives in biology and medicine*, 65(3), 499
- Rodríguez, C., Monzón, C., & Luyo, L. (2024). Aplicación de las escalas de medición ordinal para interpretar coeficientes de la correlación en investigación científica. *Revista Científica Searching De Ciencias Humanas Y Sociales*, 5(1), 48-60.
- Romero, R., Arcos, B., Moreno, R., Xala, S., & Carrera, M. (2023). Determinación de estrategias de capacitación con base a las necesidades de motivación de McClelland. *Investigación y Ciencia Aplicada a la Ingeniería*, 6(36), 35-43. <https://goo.su/7C1tLi>
- Sandoval-Reyes, J., Idrovo-Carlier, S., & Duque-Oliva, E. J. (2021). Remote work, work stress, and work–life during pandemic times: A Latin America situation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 7069. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/13/7069>
- Sarango, H., Guamán, A., Paredes, G., & Guerrero, C. (2023). Estudio descriptivo-inferencial de la situación económica y financiera de las empresas del municipio Ibagué. *Balance's*, 10(15), 80-91. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/278>
- Sarria, Y. M. (2021). Los conflictos empresariales y el clima organizacional: ¿Cómo tratarlos y evitarlos a futuro? *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(11), 52-63.
- Siponen, M. y Klaavuniemi, T. (2020). Why is the hypothetico-deductive (HD) method in information systems not an HD method?. *Information and Organization*, 30(1), 100287
- Solís, E., y Elgoibar, P. (2023). Confianza, estilo de liderazgo y gestión de conflictos en pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. *Revista de ciencias sociales*, 29(8), 391-407. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9219715>

- Vásquez, J., y Gutiérrez, M. (2022). *Gestión de conflictos y desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria. Lima-Perú, 2022*. [Tesis Maestría, Universidad Científica del Sur]. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2782>
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 0-0.
- Wang, H., & Chen, T. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415-429.
- Wisdom, A., & Mole, A. (2021). Management Control System for Effective Job Performance Among Librarians in Federal And State University Libraries: Evidence From South East Nigeria. *International Journal of Creative Business and Management*, 1, 80-95. doi:10.31098/ijcbm.v1i1.4357

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Título: Gestión de conflictos y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024

Autor: Cabanillas Campos, Yharyl Nory

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable I.	
¿Cómo influye la gestión de conflictos en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024?	Determinar la influencia de la gestión de conflictos en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024	Existe influencia de la gestión de conflictos en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024	Gestión de conflictos	Conflicto interpersonal
				Conflictos intergrupales
				Conflictos intergrupales
Específicos	Específicos	Específicas	Variable D.	DIMENSIONES
a) ¿Cómo influye la gestión de conflictos en el desempeño orientado a las tareas del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024?	a) Determinar la influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado a las tareas del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024	a) Existe influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado a las tareas del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024	Desempeño laboral	Desempeño orientado a las tareas
b) ¿Cómo influye la gestión de conflictos en el desempeño orientado al comportamiento del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024?	b) Determinar la influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al comportamiento del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024	b) Existe influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al comportamiento del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024.		Desempeño orientado al Comportamiento
c) ¿Cómo influye la gestión de conflictos en el desempeño orientado al contexto del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024?	c) Determinar la influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al contexto del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024	c) Existe influencia de la gestión de conflictos en el desempeño orientado al contexto del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024		Desempeño orientado al contexto
METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. Tipo de Investigación: aplicada. Nivel de Investigación: Explicativa -causal. Diseño: No experimental. Corte: Transversal. Método: Hipotético-Deductivo. Población: (50 trabajadores administrativos). Técnica: Encuesta ... Instrumento: Cuestionarios				

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Gestión de conflictos y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024

Autor: Cabanillas Campos, Yharyl Nory

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de conflictos	La gestión de conflictos laborales es un enfoque metódico y estratégico que tiene como objetivo manejar de manera proactiva y constructiva los conflictos que surgen dentro del lugar de trabajo (Borrelli et al., 2022).	La variable por su naturaleza es cualitativa, politómica, además fue medida por tres dimensiones, además se consideró un cuestionario con 25 ítems (Chiavenato, 2013)	Conflictos interpersonales	Comunicación	1, 2	Ordinal Nunca (1) Rara vez (2) A veces (3) Frecuentemente (4) Siempre (5)
				Comportamiento	3, 4	
				Impacto en las relaciones	5, 6	
				Emociones	7, 8	
			Conflicto intragrupal	Competencia	9, 10	
				Negociación	11, 12	
				Falta de colaboración	13, 14	
			Conflictos intergrupales	Trabajo en equipo	15, 16	
				Estereotipos y prejuicios	17, 18	
				Aislamiento o retraimiento	19, 19	
Competencia excesiva	21, 22					
Discriminación	23, 24, 25					
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño laboral	Según Geraldo (2022) abarca las acciones y comportamientos que los empleados desarrollan en sus roles, alineándose con las expectativas y objetivos de la organización. En esencia, el desempeño laboral refleja la eficacia con la que un empleado lleva a cabo sus	La variable por su naturaleza es cualitativa, politómica, además fue medida por tres dimensiones, además se consideró un cuestionario con 25 ítems (Geraldo, 2022)	Desempeño orientado a las tareas	Planeamiento y organización en el trabajo	1, 2	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Orientación a resultados	3, 4	
				Priorización del trabajo	5, 6	
				Eficiencia laboral	7, 8	
			Desempeño orientado al comportamiento	Excesiva negatividad	9, 10	
				Disminución de la productividad	11, 12	
				Deterioro del clima laboral	13, 14	
			Desempeño al contexto.	Acciones que dañan a la organización	15, 16	
				Tareas laborales desafiantes	17, 18	
				Actualización de conocimiento	19, 20	

funciones y respalda el éxito de la empresa.	Habilidades laborales	21, 22
	Soluciones creativas frente a nuevos conflictos	23, 24, 25

ANEXO 3. INSTRUMENTOS

Cuestionario sobre gestión de conflictos

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la gestión de conflictos. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

VALORES DE ESCALA				
Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE: GESTIÓN DE CONFLICTOS			ESCALA				
DIMENSIONES	Nº	INDICADORES	1	2	3	4	5
Conflictos interpersonales	Comunicación						
	1	¿Con qué frecuencia se comunican efectivamente sobre sus necesidades, expectativas y sentimientos?					
	2	¿Expresan sus opiniones y desacuerdos de manera respetuosa y asertiva?					
	Comportamiento		ESCALA				
	3	¿Intenta resolver los conflictos de manera pacífica y respetuosa, evitando levantar la voz o insultar a la otra persona?					
	4	¿Muestra empatía y comprensión hacia el punto de vista de la otra persona, incluso si no está de acuerdo con ella?					
	Impacto en las relaciones		ESCALA				
	5	¿Con qué frecuencia experimentas desacuerdos o diferencias de opinión con tus compañeros de trabajo?					
	6	¿Te resulta difícil comunicarte efectivamente con tus compañeros de trabajo cuando hay un conflicto?					
Emociones		ESCALA					
7	¿Siente que sus emociones se intensifican durante un conflicto interpersonal?						

	8	¿Busca ayuda profesional para resolver un conflicto interpersonal si es necesario?					
Conflicto intragrupal	Competencia		ESCALA				
	9	¿Los miembros del grupo se sienten seguros y cómodos para expresar sus opiniones y preocupaciones, incluso si son contrarias a la mayoría?					
	10	¿Considera que el grupo tiene las competencias necesarias para gestionar los conflictos de manera efectiva?					
	Negociación		ESCALA				
	11	¿Los miembros del grupo tienen habilidades para la resolución de conflictos, como la negociación, la mediación y el compromiso?					
	12	¿Se han utilizado técnicas de negociación para resolver conflictos entre miembros del grupo?					
	Falta de colaboración		ESCALA				
	13	¿Se percibe un ambiente de tensión o desconfianza entre los miembros del equipo que afecta negativamente la colaboración?					
	14	¿Con qué frecuencia observas que los miembros de tu equipo no colaboran entre sí para alcanzar objetivos comunes?					
	Trabajo en equipo		ESCALA				
	15	¿Se observan con frecuencia desacuerdos o discusiones entre los miembros del equipo que dificultan el trabajo en conjunto?					
16	¿Con qué frecuencia se observan desacuerdos entre los miembros del equipo sobre cómo realizar las tareas?						
Conflictos intergrupales	Estereotipos y prejuicios		ESCALA				
	17	¿En la organización se expresan estereotipos negativos sobre algún grupo social en particular?					
	18	¿Se toman decisiones que discriminan a algún grupo social en particular en materia de contratación, ascensos, salarios o asignación de tareas?					
	Aislamiento o retraimiento		ESCALA				
19	¿Se observa un clima de aislamiento y retraimiento entre los miembros de diferentes grupos dentro de la organización?						

	20	¿El aislamiento y retraimiento entre los miembros de diferentes grupos está afectando negativamente el clima laboral y la productividad de la organización?					
Competencia excesiva			ESCALA				
	21	¿Los grupos de trabajo compiten por recursos limitados, como presupuesto, espacio o tiempo?					
	22	¿Los miembros de los diferentes grupos de trabajo se perciben como rivales o enemigos?					
Discriminación			ESCALA				
	23	¿Ha observado o experimentado situaciones en las que un miembro de un grupo minoritario en el trabajo ha sido tratado de manera diferente o desfavorable que un miembro del grupo mayoritario?					
	24	¿Ha sentido que ha sido excluido o marginado de actividades o eventos sociales organizados por sus compañeros de trabajo?					
	25	¿Ha sentido que ha sido objeto de comentarios o bromas inapropiados o insultantes relacionados con su grupo de pertenencia en el trabajo?					

Muchas gracias

Elaborado en base a: Borelli, P. Mellace, A. y Matamoro, V. (2022). *Manual sobre prevención y transformación de conflictos*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Fundacion Cambio democrático. <https://todosobremediacion.com.ar/wp-content/uploads/2023/05/Manual-sobre-prevencion-y-transformacion-de-conflictos-FCD.pdf>

Ficha técnica del instrumento

Nombre	Cuestionario de gestión de conflicto
Autor original	Borelli, P. Mellace, A. y Matamoro, V. (2022).
Adaptado por	Cabanillas Campos, Yharyl Nory
País	Perú
Universo de estudio	trabajadores
Administración	Individual.
Tamaño muestral	Cincuenta (50) sujetos
Duración	10 – 15 minutos.
Objetivo	nivel de percepción de los trabajadores
Dimensiones	D1. Conflicto interpersonal D2. Conflictos intragrupal D3. Conflictos intergrupales
Escala	Ordinal, con cinco opciones de respuesta según la Escala Likert, las cuales indican: Nunca (1), Rara vez (2), A veces (3), Frecuentemente (4) y Siempre (5).
Validez estadística	Validado por jueces de expertos
Ítems	25
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach de 0,952

Cuestionario sobre desempeño laboral

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir el desempeño laboral en la entidad. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

VALORES DE ESCALA				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		ESCALA					
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5	
Desempeño orientado a las tareas	Planeamiento y organización en el trabajo						
	1	¿Planificas y organiza adecuadamente tu trabajo antes de comenzar a realizarlo?					
	2	¿Busca oportunidades para mejorar sus habilidades de planificación y organización?					
	Orientación a resultados		ESCALA				
	3	¿Cumples consistentemente con los objetivos y metas establecidos en tu puesto de trabajo?					
	4	¿Eres persistente en la consecución de tus objetivos y no se desanima ante los obstáculos?					
	Priorización del trabajo		ESCALA				
	5	¿Demuestras una clara comprensión de las prioridades del trabajo y organiza tus tareas en consecuencia?					
	6	¿Identificas las tareas más importantes y urgentes y las completa de manera oportuna?					
	Eficiencia laboral		ESCALA				
	7	¿Completa tus tareas de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos?					
	8	¿Realizas tus tareas con un nivel de calidad alto y cumple con los estándares establecidos?					
	Excesiva negatividad		ESCALA				

Desempeño orientado al comportamiento	9	¿Evitas hacer comentarios negativos o quejumbrosos sobre tus compañeros de trabajo, superiores o la organización?					
	10	¿Mantienes una comunicación respetuosa y constructiva con tus compañeros, incluso cuando hay desacuerdos o diferencias de opinión?					
	Disminución de la productividad		ESCALA				
	11	¿Tomas descansos más largos o más frecuentes de lo habitual?					
	12	¿Estas desmotivado o desinteresado en tu trabajo?					
	Deterioro del clima laboral		ESCALA				
	13	¿Has sentido que tu jefe, supervisor y compañeros no reconocen tus logros o esfuerzos?					
	14	¿Has sentido que tu jefe, supervisor y/o compañeros no crean un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?					
	Acciones que dañan a la organización						
	15	¿Cumples con las normas y políticas de la organización, evitando comportamientos que puedan perjudicarla?					
	16	¿Evitas participar en conflictos o discusiones que puedan generar un ambiente negativo en el trabajo?					
Desempeño orientado al contexto	Tareas laborales desafiante		ESCALA				
	17	¿Demuestras entusiasmo y motivación al enfrentar tareas laborales desafiantes?					
	17	¿Demuestras confianza en sus habilidades y capacidad para superar desafíos en el trabajo?					
	Actualización de conocimientos		ESCALA				
	19	¿Demuestras interés activo en mantenerse actualizado sobre los últimos avances y tendencias en su campo de especialización?					
	20	¿Participas activamente en eventos profesionales, talleres o seminarios para ampliar su conocimiento y habilidades?					
	Habilidades laborales		ESCALA				
	21	¿Demuestras un dominio sólido de las habilidades y conocimientos requeridos para tu puesto de trabajo?					

	22	¿Aplicas tus habilidades y conocimientos de manera efectiva para resolver problemas y completar tareas en el contexto laboral?					
	Soluciones creativas frente a nuevos conflictos		ESCALA				
	23	¿Evalúas las diferentes ideas para resolver un conflicto y seleccionar la mejor opción?					
	24	¿Identificas y analizas problemas o conflictos de manera efectiva, considerando diferentes perspectivas y posibles causas?					
	25	¿Generas ideas creativas y originales para resolver problemas o conflictos, utilizando diferentes enfoques y herramientas de pensamiento creativo?					

Muchas gracias

Elaborado en base a: Geraldo Campos, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de investigación en psicología*, 25(1), 63-81. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-74752022000100063&script=sci_abstract

Ficha técnica del instrumento

Nombre	Cuestionario de gestión de conflicto
Autor original	Geraldo Campos, L. A. (2022)
Adaptado por	Cabanillas Campos, Yharyl Nory
País	Perú
Universo de estudio	trabajadores
Administración	Individual.
Tamaño muestral	Cincuenta (50) sujetos
Duración	10 – 15 minutos.
Objetivo	nivel de percepción de los trabajadores
Dimensiones	D1. Desempeño orientado a las tareas D2. Desempeño orientado al comportamiento D3. Desempeño orientado al contexto
Escala	Ordinal, con cinco opciones de respuesta según la Escala Likert, las cuales indican: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
Validez estadística	Validado por jueces de expertos
Ítems	25
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach de 0,932

ANEXO 4. CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN

Experto 1

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GESTIÓN DE CONFLICTOS

Definición de la variable: La gestión de conflictos laborales es un enfoque metódico y estratégico que tiene como objetivo manejar de manera proactiva y constructiva los conflictos que surgen dentro del lugar de trabajo (Borrelli et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D1. Conflictos interpersonales	Comunicación	¿Con qué frecuencia se comunican efectivamente sobre sus necesidades, expectativas y sentimientos?	1	1	1	1	
		¿Expresan sus opiniones y desacuerdos de manera respetuosa y asertiva?	1	1	1	1	
	Comportamiento	¿Intenta resolver los conflictos de manera pacífica y respetuosa, evitando levantar la voz o insultar a la otra persona?	1	1	1	1	
		¿Muestra empatía y comprensión hacia el punto de vista de la otra persona, incluso si no está de acuerdo con ella?	1	1	1	1	
	Impacto en las relaciones	¿Con qué frecuencia experimentas desacuerdos o diferencias de opinión con tus compañeros de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Te resulta difícil comunicarte efectivamente con tus compañeros de trabajo cuando hay un conflicto?	1	1	1	1	
Emociones	¿Siente que sus emociones se intensifican durante un conflicto interpersonal?	1	1	1	1		
	¿Busca ayuda profesional para resolver un conflicto interpersonal si es necesario?	1	1	1	1		
D2. Conflicto intragrupal	Competencias	¿Los miembros del grupo se sienten seguros y cómodos para expresar sus opiniones y preocupaciones, incluso si son contrarias a la mayoría?	1	1	1	1	
		¿Considera que el grupo tiene las competencias necesarias para gestionar los conflictos de manera efectiva?	1	1	1	1	

	Negociaciones	¿Los miembros del grupo tienen habilidades para la resolución de conflictos, como la negociación, la mediación y el compromiso?	1	1	1	1	
		¿Se han utilizado técnicas de negociación para resolver conflictos entre miembros del grupo?	1	1	1	1	
	Falta de colaboración	¿Se observan con frecuencia desacuerdos o discusiones entre los miembros del equipo que dificultan el trabajo en conjunto?	1	1	1	1	
		¿Se percibe un ambiente de tensión o desconfianza entre los miembros del equipo que afecta negativamente la colaboración?	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	¿Se observan con frecuencia desacuerdos o discusiones entre los miembros del equipo que dificultan el trabajo en conjunto?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se observan desacuerdos entre los miembros del equipo sobre cómo realizar las tareas?	1	1	1	1	
D3. Conflictos intergrupales	Estereotipos y prejuicios	¿En la organización se expresan estereotipos negativos sobre algún grupo social en particular?	1	1	1	1	
		¿Se toman decisiones que discriminan a algún grupo social en particular en materia de contratación, ascensos, salarios o asignación de tareas?	1	1	1	1	
	Aislamiento o retraimiento	¿Se observa un clima de aislamiento y retraimiento entre los miembros de diferentes grupos dentro de la organización?	1	1	1	1	
		¿El aislamiento y retraimiento entre los miembros de diferentes grupos está afectando negativamente el clima laboral y la productividad de la organización?	1	1	1	1	
	Competencia excesiva	¿Los grupos de trabajo compiten por recursos limitados, como presupuesto, espacio o tiempo?	1	1	1	1	
		¿Los miembros de los diferentes grupos de trabajo se perciben como rivales o enemigos?	1	1	1	1	
	Discriminación	¿Ha observado o experimentado situaciones en las que un miembro de un grupo minoritario en el trabajo ha sido tratado de manera diferente o desfavorable que un miembro del grupo mayoritario?	1	1	1	1	
		¿Ha sentido que ha sido excluido o marginado de actividades o eventos sociales organizados por sus compañeros de trabajo?	1	1	1	1	

		¿Ha sentido que ha sido objeto de comentarios o bromas inapropiados o insultantes relacionados con su grupo de pertenencia en el trabajo?	1	1	1	1	
--	--	---	---	---	---	---	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Gestión de conflictos
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable gestión de conflictos según los trabajadores
Nombres y apellidos	<i>Mirtha Yamilet Sebastián Mesías</i>
Documentos de identidad	74041710
Años de experiencia	4 años
Máximo grado académico	<i>Magister en gestión pública</i>
Nacionalidad	<i>Peruana</i>
Institución	<i>Municipalidad Provincial de Tambopata</i>
Cargo	<i>Apoyo legal</i>
Número telefónico	913 212 700
Firma	
Fecha	26/05/2024

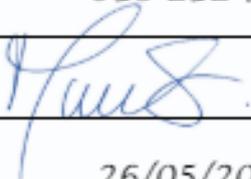
MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Según Geraldo (2022) abarca las acciones y comportamientos que los empleados desarrollan en sus roles, alineándose con las expectativas y objetivos de la organización. En esencia, el desempeño laboral refleja la eficacia con la que un empleado lleva a cabo sus funciones y respalda el éxito de la empresa.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D1. Desempeño orientado a las tareas	Planeamiento y organización en el trabajo	¿Planificas y organiza adecuadamente tu trabajo antes de comenzar a realizarlo?	1	1	1	1	
		¿Busca oportunidades para mejorar sus habilidades de planificación y organización?	1	1	1	1	
	Orientación a resultados	¿Cumples consistentemente con los objetivos y metas establecidos en tu puesto de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Eres persistente en la consecución de tus objetivos y no se desanima ante los obstáculos?	1	1	1	1	
	Priorización del trabajo	¿Demuestras una clara comprensión de las prioridades del trabajo y organiza tus tareas en consecuencia?	1	1	1	1	
		¿Identificas las tareas más importantes y urgentes y las completa de manera oportuna?	1	1	1	1	
	Eficiencia laboral	¿Completa tus tareas de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos?	1	1	1	1	
		¿Realizas tus tareas con un nivel de calidad alto y cumple con los estándares establecidos?	1	1	1	1	
D2. Desempeño orientado al comportamiento	Excesiva negatividad	¿Evitas hacer comentarios negativos o quejumbrosos sobre tus compañeros de trabajo, superiores o la organización?	1	1	1	1	
		¿Mantienes una comunicación respetuosa y constructiva con tus compañeros, incluso cuando hay desacuerdos o diferencias de opinión?	1	1	1	1	

	Disminución de la productividad	¿Tomas descansos más largos o más frecuentes de lo habitual?	1	1	1	1	
		¿Estas desmotivado o desinteresado en tu trabajo?	1	1	1	1	
	Deterioro del clima laboral	¿Has sentido que tu jefe, supervisor y compañeros no reconocen tus logros o esfuerzos?	1	1	1	1	
		¿Has sentido que tu jefe, supervisor y/o compañeros no crean un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?	1	1	1	1	
Acciones que dañan a la organización	¿Cumples con las normas y políticas de la organización, evitando comportamientos que puedan perjudicarla?	1	1	1	1		
	¿Evitas participar en conflictos o discusiones que puedan generar un ambiente negativo en el trabajo?	1	1	1	1		
D3. Desempeño al contexto	Tareas laborales desafiantes	¿Demuestras entusiasmo y motivación al enfrentar tareas laborales desafiantes?	1	1	1	1	
		¿Demuestras confianza en sus habilidades y capacidad para superar desafíos en el trabajo?	1	1	1	1	
	Actualización de conocimiento	¿Demuestras interés activo en mantenerse actualizado sobre los últimos avances y tendencias en su campo de especialización?	1	1	1	1	
		¿Participas activamente en eventos profesionales, talleres o seminarios para ampliar su conocimiento y habilidades?	1	1	1	1	
	Habilidades laborales	¿Demuestras un dominio sólido de las habilidades y conocimientos requeridos para tu puesto de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Aplicas tus habilidades y conocimientos de manera efectiva para resolver problemas y completar tareas en el contexto laboral?	1	1	1	1	
	Soluciones creativas frente a nuevos conflictos	¿Evalúas las diferentes ideas para resolver un conflicto y seleccionar la mejor opción?	1	1	1	1	
		¿Identificas y analizas problemas o conflictos de manera efectiva, considerando diferentes perspectivas y posibles causas?	1	1	1	1	
		¿Generas ideas creativas y originales para resolver problemas o conflictos, utilizando diferentes enfoques y herramientas de pensamiento creativo?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable desempeño laboral según los trabajadores
Nombres y apellidos	<i>Mirtha Yamilet Sebastián Mesías</i>
Documentos de identidad	74041710
Años de experiencia	4 años
Máximo grado académico	<i>Magister en gestión pública</i>
Nacionalidad	<i>Peruana</i>
Institución	<i>Municipalidad Provincial de Tambopata</i>
Cargo	<i>Apoyo legal</i>
Número telefónico	913 212 700
Firma	
Fecha	26/05/2024

Certificado Sunedu experto 1



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SEBASTIAN MESIAS, MIRTHA YAMILET DNI 74041710	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 30/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/02/2015 Fecha egreso: 05/01/2021	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
SEBASTIAN MESIAS, MIRTHA YAMILET DNI 74041710	Título Profesional de Abogada Fecha de diploma: 16/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
SEBASTIAN MESIAS, MIRTHA YAMILET DNI 74041710	Maestra en Gestión Pública Fecha de diploma: 10/07/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 31/08/2021 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Experto 2

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GESTIÓN DE CONFLICTOS

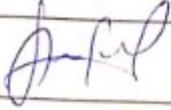
Definición de la variable: La gestión de conflictos laborales es un enfoque metódico y estratégico que tiene como objetivo manejar de manera proactiva y constructiva los conflictos que surgen dentro del lugar de trabajo (Borrelli et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D1. Conflictos interpersonales	Comunicación	¿Con qué frecuencia se comunican efectivamente sobre sus necesidades, expectativas y sentimientos?	1	1	1	1	
		¿Expresan sus opiniones y desacuerdos de manera respetuosa y asertiva?	1	1	1	1	
	Comportamiento	¿Intenta resolver los conflictos de manera pacífica y respetuosa, evitando levantar la voz o insultar a la otra persona?	1	1	1	1	
		¿Muestra empatía y comprensión hacia el punto de vista de la otra persona, incluso si no está de acuerdo con ella?	1	1	1	1	
	Impacto en las relaciones	¿Con qué frecuencia experimentas desacuerdos o diferencias de opinión con tus compañeros de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Te resulta difícil comunicarte efectivamente con tus compañeros de trabajo cuando hay un conflicto?	1	1	1	1	
	Emociones	¿Siente que sus emociones se intensifican durante un conflicto interpersonal?	1	1	1	1	
		¿Busca ayuda profesional para resolver un conflicto interpersonal si es necesario?	1	1	1	1	
D2. Conflicto intragrupal	Competencias	¿Los miembros del grupo se sienten seguros y cómodos para expresar sus opiniones y preocupaciones, incluso si son contrarias a la mayoría?	1	1	1	1	
		¿Considera que el grupo tiene las competencias necesarias para gestionar los conflictos de manera efectiva?	1	1	1	1	

	Negociaciones	¿Los miembros del grupo tienen habilidades para la resolución de conflictos, como la negociación, la mediación y el compromiso?	1	1	1	1	
		¿Se han utilizado técnicas de negociación para resolver conflictos entre miembros del grupo?	1	1	1	1	
	Falta de colaboración	¿Se observan con frecuencia desacuerdos o discusiones entre los miembros del equipo que dificultan el trabajo en conjunto?	1	1	1	1	
¿Se percibe un ambiente de tensión o desconfianza entre los miembros del equipo que afecta negativamente la colaboración?		1	1	1	1		
	Trabajo en equipo	¿Se observan con frecuencia desacuerdos o discusiones entre los miembros del equipo que dificultan el trabajo en conjunto?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se observan desacuerdos entre los miembros del equipo sobre cómo realizar las tareas?	1	1	1	1	
D3. Conflictos intergrupales	Estereotipos y prejuicios	¿En la organización se expresan estereotipos negativos sobre algún grupo social en particular?	1	1	1	1	
		¿Se toman decisiones que discriminan a algún grupo social en particular en materia de contratación, ascensos, salarios o asignación de tareas?	1	1	1	1	
	Aislamiento o retraimiento	¿Se observa un clima de aislamiento y retraimiento entre los miembros de diferentes grupos dentro de la organización?	1	1	1	1	
		¿El aislamiento y retraimiento entre los miembros de diferentes grupos está afectando negativamente el clima laboral y la productividad de la organización?	1	1	1	1	
	Competencia excesiva	¿Los grupos de trabajo compiten por recursos limitados, como presupuesto, espacio o tiempo?	1	1	1	1	
		¿Los miembros de los diferentes grupos de trabajo se perciben como rivales o enemigos?	1	1	1	1	
	Discriminación	¿Ha observado o experimentado situaciones en las que un miembro de un grupo minoritario en el trabajo ha sido tratado de manera diferente o desfavorable que un miembro del grupo mayoritario?	1	1	1	1	
		¿Ha sentido que ha sido excluido o marginado de actividades o eventos sociales organizados por sus compañeros de trabajo?	1	1	1	1	

		¿Ha sentido que ha sido objeto de comentarios o bromas inapropiados o insultantes relacionados con su grupo de pertenencia en el trabajo?	1	1	1	1	
--	--	---	---	---	---	---	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Gestión de conflictos
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable gestión de conflictos según los trabajadores
Nombres y apellidos	Luis Antonio Carranza Silva
Documentos de identidad	DNI: 42243472
Años de experiencia	10 años
Máximo grado académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Ancash
Cargo	DIRECTOR DE CIRCULACION TERRESTRE.
Número telefónico	990 532318
Firma	
Fecha	27/05/2024

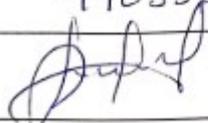
MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Según Geraldo (2022) abarca las acciones y comportamientos que los empleados desarrollan en sus roles, alineándose con las expectativas y objetivos de la organización. En esencia, el desempeño laboral refleja la eficacia con la que un empleado lleva a cabo sus funciones y respalda el éxito de la empresa.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D1. Desempeño orientado a las tareas	Planeamiento y organización en el trabajo	¿Planificas y organiza adecuadamente tu trabajo antes de comenzar a realizarlo?	1	1	1	1	
		¿Busca oportunidades para mejorar sus habilidades de planificación y organización?	1	1	1	1	
	Orientación a resultados	¿Cumples consistentemente con los objetivos y metas establecidos en tu puesto de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Eres persistente en la consecución de tus objetivos y no se desanima ante los obstáculos?	1	1	1	1	
	Priorización del trabajo	¿Demuestras una clara comprensión de las prioridades del trabajo y organiza tus tareas en consecuencia?	1	1	1	1	
		¿Identificas las tareas más importantes y urgentes y las completa de manera oportuna?	1	1	1	1	
Eficiencia laboral	¿Completa tus tareas de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos?	1	1	1	1		
	¿Realizas tus tareas con un nivel de calidad alto y cumple con los estándares establecidos?	1	1	1	1		
D2. Desempeño orientado al comportamiento	Excesiva negatividad	¿Evitas hacer comentarios negativos o quejumbrosos sobre tus compañeros de trabajo, superiores o la organización?	1	1	1	1	
		¿Mantienes una comunicación respetuosa y constructiva con tus compañeros, incluso cuando hay desacuerdos o diferencias de opinión?	1	1	1	1	

	Disminución de la productividad	¿Tomas descansos más largos o más frecuentes de lo habitual?	1	1	1	1	
		¿Estas desmotivado o desinteresado en tu trabajo?	1	1	1	1	
	Deterioro del clima laboral	¿Has sentido que tu jefe, supervisor y compañeros no reconocen tus logros o esfuerzos?	1	1	1	1	
		¿Has sentido que tu jefe, supervisor y/o compañeros no crean un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?	1	1	1	1	
	Acciones que dañan a la organización	¿Cumples con las normas y políticas de la organización, evitando comportamientos que puedan perjudicarla?	1	1	1	1	
		¿Evitas participar en conflictos o discusiones que puedan generar un ambiente negativo en el trabajo?	1	1	1	1	
D3. Desempeño al contexto	Tareas laborales desafiantes	¿Demuestras entusiasmo y motivación al enfrentar tareas laborales desafiantes?	1	1	1	1	
		¿Demuestras confianza en sus habilidades y capacidad para superar desafíos en el trabajo?	1	1	1	1	
	Actualización de conocimiento	¿Demuestras interés activo en mantenerse actualizado sobre los últimos avances y tendencias en su campo de especialización?	1	1	1	1	
		¿Participas activamente en eventos profesionales, talleres o seminarios para ampliar su conocimiento y habilidades?	1	1	1	1	
	Habilidades laborales	¿Demuestras un dominio sólido de las habilidades y conocimientos requeridos para tu puesto de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Aplicas tus habilidades y conocimientos de manera efectiva para resolver problemas y completar tareas en el contexto laboral?	1	1	1	1	
	Soluciones creativas frente a nuevos conflictos	¿Evalúas las diferentes ideas para resolver un conflicto y seleccionar la mejor opción?	1	1	1	1	
		¿Identificas y analizas problemas o conflictos de manera efectiva, considerando diferentes perspectivas y posibles causas?	1	1	1	1	
		¿Generas ideas creativas y originales para resolver problemas o conflictos, utilizando diferentes enfoques y herramientas de pensamiento creativo?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable desempeño laboral según los trabajadores
Nombres y apellidos	Luis Augusto Cazoranza Silva
Documentos de identidad	42243472
Años de experiencia	10 años
Máximo grado académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Arequipa
Cargo	DIRECTOR DE CIRCULACION TERRESTRE
Número telefónico	990532398
Firma	
Fecha	27/05/2024

Certificado Sunedu experto 2



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARRANZA SILVA, LUIS AMERICO DNI 42243472	ECONOMISTA Fecha de diploma: 07/05/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
CARRANZA SILVA, LUIS AMERICO DNI 42243472	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 04/09/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
CARRANZA SILVA, LUIS AMERICO DNI 42243472	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Experto 3

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GESTIÓN DE CONFLICTOS

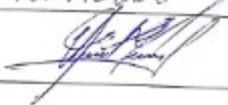
Definición de la variable: La gestión de conflictos laborales es un enfoque metódico y estratégico que tiene como objetivo manejar de manera proactiva y constructiva los conflictos que surgen dentro del lugar de trabajo (Borrelli et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D1. Conflictos interpersonales	Comunicación	¿Con qué frecuencia se comunican efectivamente sobre sus necesidades, expectativas y sentimientos?	/	/	/	/	
		¿Expresan sus opiniones y desacuerdos de manera respetuosa y asertiva?	/	/	/	/	
	Comportamiento	¿Intenta resolver los conflictos de manera pacífica y respetuosa, evitando levantar la voz o insultar a la otra persona?	/	/	/	/	
		¿Muestra empatía y comprensión hacia el punto de vista de la otra persona, incluso si no está de acuerdo con ella?	/	/	/	/	
	Impacto en las relaciones	¿Con qué frecuencia experimentas desacuerdos o diferencias de opinión con tus compañeros de trabajo?	/	/	/	/	
		¿Te resulta difícil comunicarte efectivamente con tus compañeros de trabajo cuando hay un conflicto?	/	/	/	/	
Emociones	¿Siente que sus emociones se intensifican durante un conflicto interpersonal?	/	/	/	/		
	¿Busca ayuda profesional para resolver un conflicto interpersonal si es necesario?	/	/	/	/		
D2. Conflicto intragrupal	Competencias	¿Los miembros del grupo se sienten seguros y cómodos para expresar sus opiniones y preocupaciones, incluso si son contrarias a la mayoría?	/	/	/	/	
		¿Considera que el grupo tiene las competencias necesarias para gestionar los conflictos de manera efectiva?	/	/	/	/	

	Negociaciones	¿Los miembros del grupo tienen habilidades para la resolución de conflictos, como la negociación, la mediación y el compromiso?	/	/	/	/	
		¿Se han utilizado técnicas de negociación para resolver conflictos entre miembros del grupo?	/	/	/	/	
	Falta de colaboración	¿Se observan con frecuencia desacuerdos o discusiones entre los miembros del equipo que dificultan el trabajo en conjunto?	/	/	/	/	
¿Se percibe un ambiente de tensión o desconfianza entre los miembros del equipo que afecta negativamente la colaboración?		/	/	/	/		
	Trabajo en equipo	¿Se observan con frecuencia desacuerdos o discusiones entre los miembros del equipo que dificultan el trabajo en conjunto?	/	/	/	/	
		¿Con qué frecuencia se observan desacuerdos entre los miembros del equipo sobre cómo realizar las tareas?	/	/	/	/	
D3. Conflictos intergrupales	Esteriotipos y prejuicios	¿En la organización se expresan estereotipos negativos sobre algún grupo social en particular?	/	/	/	/	
		¿Se toman decisiones que discriminan a algún grupo social en particular en materia de contratación, ascensos, salarios o asignación de tareas?	/	/	/	/	
	Aislamiento o retrainamiento	¿Se observa un clima de aislamiento y retrainamiento entre los miembros de diferentes grupos dentro de la organización?	/	/	/	/	
		¿El aislamiento y retrainamiento entre los miembros de diferentes grupos está afectando negativamente el clima laboral y la productividad de la organización?	/	/	/	/	
	Competencia excesiva	¿Los grupos de trabajo compiten por recursos limitados, como presupuesto, espacio o tiempo?	/	/	/	/	
		¿Los miembros de los diferentes grupos de trabajo se perciben como rivales o enemigos?	/	/	/	/	
Discriminación	¿Ha observado o experimentado situaciones en las que un miembro de un grupo minoritario en el trabajo ha sido tratado de manera diferente o desfavorable que un miembro del grupo mayoritario?	/	/	/	/		
	¿Ha sentido que ha sido excluido o marginado de actividades o eventos sociales organizados por sus compañeros de trabajo?	/	/	/	/		

		¿Ha sentido que ha sido objeto de comentarios o bromas inapropiados o insultantes relacionados con su grupo de pertenencia en el trabajo?	/	/	/	/	
--	--	---	---	---	---	---	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Gestión de conflictos
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable gestión de conflictos según los trabajadores
Nombres y apellidos	Edilberto Aquino Villanueva Muñoz
Documentos de identidad	DNI: 40976879
Años de experiencia	10 años
Máximo grado académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Corte Superior de Justicia del Sur
Cargo	Jefe de Unidad de Administraciones
Número telefónico	961443666
Firma	
Fecha	27/05/2024

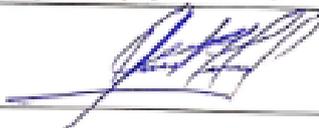
MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO DE SEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Según Geraldo (2022) abarca las acciones y comportamientos que los empleados desarrollan en sus roles, alineándose con las expectativas y objetivos de la organización. En esencia, el desempeño laboral refleja la eficacia con la que un empleado lleva a cabo sus funciones y respalda el éxito de la empresa.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones	
D1. Desempeño orientado a las tareas	Planeamiento y organización en el trabajo	¿Planificas y organiza adecuadamente tu trabajo antes de comenzar a realizarlo?	/	/	/	/		
		¿Busca oportunidades para mejorar sus habilidades de planificación y organización?	/	/	/	/		
	Orientación a resultados	¿Cumples consistentemente con los objetivos y metas establecidos en tu puesto de trabajo?	/	/	/	/		
		¿Eres persistente en la consecución de tus objetivos y no se desanima ante los obstáculos?	/	/	/	/		
	Priorización del trabajo	¿Demuestras una clara comprensión de las prioridades del trabajo y organiza tus tareas en consecuencia?	/	/	/	/		
		¿Identificas las tareas más importantes y urgentes y las completa de manera oportuna?	/	/	/	/		
	Eficiencia laboral	¿Completa tus tareas de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos?	/	/	/	/		
		¿Realizas tus tareas con un nivel de calidad alto y cumple con los estándares establecidos?	/	/	/	/		
	D2. Desempeño orientado al comportamiento	Excesiva negatividad	¿Evitas hacer comentarios negativos o quejumbrosos sobre tus compañeros de trabajo, superiores o la organización?	/	/	/	/	
			¿Mantienes una comunicación respetuosa y constructiva con tus compañeros, incluso cuando hay desacuerdos o diferencias de opinión?	/	/	/	/	

	Disminución de la productividad	¿Tomas descansos más largos o más frecuentes de lo habitual?	/	/	/	/		
		¿Estas desmotivado o desinteresado en tu trabajo?	/	/	/	/		
	Deterioro del clima laboral	¿Has sentido que tu jefe, supervisor y compañeros no reconocen tus logros o esfuerzos?	/	/	/	/		
		¿Has sentido que tu jefe, supervisor y/o compañeros no crean un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?	/	/	/	/		
	Acciones que dañan a la organización	¿Cumples con las normas y políticas de la organización, evitando comportamientos que puedan perjudicarla?	/	/	/	/		
		¿Evitas participar en conflictos o discusiones que puedan generar un ambiente negativo en el trabajo?	/	/	/	/		
D3. Desempeño al contexto	Tareas laborales desafiantes	¿Demuestras entusiasmo y motivación al enfrentar tareas laborales desafiantes?	/	/	/	/		
		¿Demuestras confianza en sus habilidades y capacidad para superar desafíos en el trabajo?	/	/	/	/		
	Actualización de conocimiento	¿Demuestras interés activo en mantenerse actualizado sobre los últimos avances y tendencias en su campo de especialización?	/	/	/	/		
		¿Participas activamente en eventos profesionales, talleres o seminarios para ampliar su conocimiento y habilidades?	/	/	/	/		
	Habilidades laborales	¿Demuestras un dominio sólido de las habilidades y conocimientos requeridos para tu puesto de trabajo?	/	/	/	/		
		¿Aplicas tus habilidades y conocimientos de manera efectiva para resolver problemas y completar tareas en el contexto laboral?	/	/	/	/		
	Soluciones creativas frente a nuevos conflictos	¿Evalúas las diferentes ideas para resolver un conflicto y seleccionar la mejor opción?	/	/	/	/		
		¿Identificas y analizas problemas o conflictos de manera efectiva, considerando diferentes perspectivas y posibles causas?	/	/	/	/		
			¿Generas ideas creativas y originales para resolver problemas o conflictos, utilizando diferentes enfoques y herramientas de pensamiento creativo?	/	/	/	/	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de cuestionario	Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de percepción de la variable desempeño laboral según los trabajadores
Nombres y apellidos	Gilberto Aquino Villanueva Muñoz
Documentos de identidad	DNI: 40976879
Años de experiencia	10 años
Máximo grado académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Corte Superior de Justicia del Surco
Cargo	Jefe de Unidad de Administración
Número telefónico	961443666
Firma	
Fecha	20/02/2024

Certificado Sunedu experto 3



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VILLANUEVA MUÑOZ, EDILBERTO AQUINO DNI 40976879	ECONOMISTA Fecha de diploma: 03/04/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
VILLANUEVA MUÑOZ, EDILBERTO AQUINO DNI 40976879	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 12/09/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
VILLANUEVA MUÑOZ, EDILBERTO AQUINO DNI 40976879	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/07/2013 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

ANEXO 5. CONFIABILIDAD

Variable gestión de conflictos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	25

Variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	25

ANEXO 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión de conflictos y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024.

Investigador (a) (es): Yharyl Nory Cabanillas Campos.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de conflictos y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024", cuyo objetivo es: Determinar la influencia de la gestión de conflictos en el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad distrital, Yungay, Ancash, 2024. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa de estudio de la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad con el permiso de la Municipalidad Distrital de Ranrahirca.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En la investigación se pretende conocer la percepción de la gestión de conflicto laborales y en que nivel se encuentra el desempeño del trabajador, dado que se evidencia ciertos conflictos entre pares.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y respuesta a algunas preguntas
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en los ambientes de la Municipalidad Distrital de Ranrahirca.
3. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria.

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Yharyl Nory Cabanillas Campos email: cabanillasyaril@outlook.com y asesor Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente email: ssanchezva01@ucwvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

N° DNI:

Fecha y hora:

FIRMA

ANEXO 7. CARTA DE AUTORIZACIÓN



Municipalidad Distrital de Ranrahirca
Yungay - Ancash



Ranrahirca, 03 de junio del 2024

OFICIO N° 147-2024- MDR/A

SEÑORA:

MBA. RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA

Coordinadora General de Programas a Distancia de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo

Lima. -

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA RECOPILAR INFORMACION EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RANRAHIRCA**

REFERENCIA : Carta P. 0025-2024-UCV-EPG-D

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, mediante el cual, su persona solicita que, se brinde acceso a la información de la Municipalidad Distrital de Ranrahirca, a la señorita Yhuryl Nory Cabanillas Campos, a fin de que, realice su trabajo de investigación, para obtener su grado de Maestra en Gestión Pública.

Por lo expuesto, se **AUTORIZA** a la estudiante **Yhuryl Nory Cabanillas Campos** ingresar a las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Ranrahirca, para recopilar la información necesaria en la entidad, y desarrollar su trabajo de investigación.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mayor consideración.

Atentamente,

