



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas
familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Díaz Mego, Miguel Ángel (orcid.org/0000-0003-4358-4985)

ASESOR:

Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo (orcid.org/0000-0002-4976-6782)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de san juan de Lurigancho 2024", cuyo autor es DIAZ MEGO MIGUEL ANGEL, 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, 26 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO DNI: 09078477 ORCID: 0000-0002-4976-6782	Firmado electrónicamente por: FSUASNABARU el 03-07-2024 19:43:32

Código documento Trilce: TRI - 0774787



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DIAZ MEGO MIGUEL ANGEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de san juan de Lurigancho 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
MIGUEL ANGEL DIAZ MEGO DNI: 75411491 ORCID: 0000-0003-4358-4985	Firmado electrónicamente por: MDIAZMEG el 26-06- 2024 23:22:08

Código documento Trilce: TRI - 0774789

DEDICATORIA

Esta tesis se dedica en primer lugar a Dios, por haberme permitido alcanzar este punto tan significativo en mi vida y por haberme otorgado la salud necesaria para lograr mis metas. En segundo lugar, dedico este trabajo a mis padres y hermanos, quienes siempre han apoyado mis objetivos y han contribuido a mi desarrollo como persona. Les debo muchos de mis logros, ya que siempre han sido un apoyo constante en mi camino hacia el éxito. Por último, pero no menos importante, dedico este trabajo a mi abuelo, cuyas enseñanzas han sido mi guía y gracias a las cuales hemos alcanzado algunos de nuestros logros, A mi centro de estudios y profesores por brindarme los conocimientos necesarios a mi vida profesional en mi formación académica.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por acompañarme en cada paso que he dado, a mi familia por su constante motivación y apoyo, y especialmente a la Universidad Privada César Vallejo por haber contribuido plenamente a mi desarrollo académico a lo largo de mi carrera. También expreso mi gratitud a los destacados profesores, cuya experiencia y preparación fueron fundamentales para mi destacado desempeño en diversas competencias

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor(es)	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	24
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Estadísticos	28
Tabla 2. Estadísticos de las Dimensiones	28
Tabla 3. Estadísticos de Continuidad	29
Tabla 4. Estadísticos de las Dimensiones	29
Tabla 5. Prueba de Normalidad	29
Tabla 6. Prueba de Hipótesis	30

Resumen

En la investigación las empresas familiares, a pesar de su arraigo en valores y tradiciones, se enfrentan desafíos únicos debido a las dinámicas interpersonales complejas entre los miembros que también son colegas. Los conflictos internos, externos, sucesorios y de toma de decisiones pueden afectar significativamente la estabilidad y el rendimiento de estas organizaciones. Esta investigación se relaciona con el objetivo de desarrollo sostenible de trabajo decente y crecimiento económico. Una gestión efectiva de los conflictos en empresas familiares puede generar resultados positivos a corto y largo plazo, contribuyendo al crecimiento económico del país. En este primer capítulo, se describe la variable de estudio, los conflictos, y cómo estos afectan las relaciones dentro de las empresas familiares en Perú.

Palabra clave: Gestión, competencia, desempeño laboral.

Abstract

In research, family businesses, despite their deep roots in values and traditions, face unique challenges due to complex interpersonal dynamics between members who are also colleagues. Internal, external, succession and decision-making conflicts can significantly affect the stability and performance of these organizations. This research relates to the sustainable development goal of decent work and economic growth. Effective conflict management in family businesses can generate positive results in the short and long term, contributing to the country's economic growth. In this first chapter, the study variable, conflicts, and how these affect relationships within family businesses in Peru are described.

Keywords: Management, competition, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas familiares, a pesar de su arraigo en valores y tradiciones, a menudo enfrentan desafíos únicos derivados de las complejas dinámicas interpersonales entre los miembros de la familia que también son colegas. Los conflictos, ya sean de naturaleza interna, externa, sucesoria, relacionados con la toma de decisiones, pueden tener un impacto significativo en la estabilidad y el rendimiento de la empresa familiar. Y en ese sentido, esta investigación se relaciona con uno de los objetivos de desarrollo sostenible, como es el trabajo decente y crecimiento económico, una empresa libre de conflictos o bien manejados permitirá tener resultados positivos a corto y largo plazo lo cual significa sumar al crecimiento económico del país. En este primer capítulo de la investigación se describió la variable de estudio, siendo esta los conflictos, siendo esta un factor por lo que se ha dañado las relaciones en las empresas familiares en el Perú. En ese sentido se ha buscado información reciente a fin de sustentar la investigación mediante la revisión de distintos artículos científicos cuya publicación se ha realizado en revistas indizadas cuya calificación pertenezcan a los cuartiles Q1, Q2, y Q3. La revisión mencionada permitió identificar otra variable relevante: el desempeño laboral y su impacto en los conflictos dentro de las empresas familiares en el contexto peruano. Para abordar este aspecto, se adoptó un enfoque deductivo, que implica pasar del análisis general de la literatura internacional y nacional al contexto específico de la empresa objeto de estudio. A continuación, se formuló el problema general y específico, se establecieron los objetivos generales y específicos, se plantearon las hipótesis correspondientes y se fundamentaron las justificaciones teórica, metodológica y social del estudio.

En la investigación de Abd et al., (2020 p.590). Asume que únicamente aquellos individuos que experimentan un nivel específico de conflicto entre el trabajo y la familia serían propensos a valorar políticas favorables a la familia o a reconsiderar sus intenciones de rotación laboral. No obstante, en esta investigación, se busca ampliar el La amplitud y la evaluación de otros elementos perspectivas que puedan tener un impacto en la valoración de políticas y en las decisiones relacionadas con la rotación laboral. En su artículo Roseckáa y

Macheka., (2020 p.803). Resalta dos puntos, en primer lugar, es crucial analizar si la presencia de directivos no familiares tiene un impacto en la reducción o aumento del conflicto familiar dentro de las empresas familiares. En segundo lugar, es necesario identificar el efecto global que los directivos no familiares pueden tener en estas empresas, teniendo en cuenta otras variables relevantes como el tamaño de la empresa, la propiedad familiar, la generación a cargo, entre otros. Este análisis más amplio permitirá una comprensión más completa de cómo la incorporación de directivos no familiares influye en diversos aspectos de las empresas familiares. Según Islas-Moreno et al., (2021 p.960). Es común que los debates sobre la implementación de medidas de gobierno se centren en dos aspectos clave: sus repercusiones en la gestión de conflictos y su impacto en el desempeño económico. La gobernanza, especialmente en el contexto de las empresas familiares, se refiere a las estructuras y procesos que regulan y dirigen las actividades y relaciones dentro de la organización. Como también Li y Marshall., (2019 p.418). Afirma que los miembros de una familia desempeñan roles simultáneos tanto en la empresa familiar como en la estructura de la familia, pueden surgir conflictos, especialmente si los objetivos principales de la familia y la empresa no están alineados. Esto se debe a que los roles y responsabilidades pueden superponerse, y las decisiones que benefician a la familia pueden no ser las más favorables para el éxito empresarial y viceversa. Ferrándiz, (2023). Afirma que, en las empresas familiares, contar con un directorio independiente puede ser un amortiguador valioso y constituye un primer paso crucial para abordar disputas entre los integrantes familiares y el director general. La presencia de un directorio independiente introduce una perspectiva objetiva y externa en la toma de decisiones, ayudando a mitigar las tensiones internas que a menudo surgen en este tipo de organizaciones.

En las conclusiones de Abd et al., (2020 p.597). La gestión de recursos humanos es vital para el éxito de una organización, especialmente cuando los miembros del equipo tienen sus propias vidas familiares. La gestión de recursos humanos se vuelve fundamental para el bienestar y el desempeño de los empleados. Como conclusión Roseckáa y Macheka., (2020 p.804). En términos

generales, la experiencia con el cuestionario ha sido muy positiva, y se sugiere su uso tanto para candidatos a doctorado como para sus supervisores. Se sostiene la idea de que el cuestionario es beneficioso no solo para aquellos que están aprendiendo a llevar a cabo investigaciones, sino también para investigadores más experimentados. según Islas-Moreno et al., (2021 p.977). señala como conclusión, propone investigar a las empresas familiares con desempeño económico medio y bajo, ya que en este contexto puede observarse un comportamiento de adopción diferente. Esto se debe a que, en estas empresas, la dinámica puede ser influenciada por el crecimiento más rápido de la familia en comparación con el crecimiento del negocio. Li y Marshall., (2019 p.425). Concluyen que Después de controlar las características del propietario, la familia y la empresa, No se observaron diferencias en el nivel de satisfacción del rol entre hombres y mujeres.

Contar con un directorio independiente en empresas familiares es una estrategia efectiva para abordar conflictos internos y mejorar la gestión de la organización. Aquí hay algunas razones adicionales que respaldan la importancia de un directorio independiente en empresas familiares Ferrándiz, (2023).

La crisis económica tiene un impacto negativo en diversos actores, siendo el impago una de sus consecuencias, afectando a diferentes sectores. La repercusión de estos eventos puede variar según la naturaleza de la empresa, su tamaño, nivel de crecimiento, sector industrial, apalancamiento financiero o estructura de deuda, entre otros factores. En situaciones de crisis que llevan al cierre de empresas, la afectación es masiva Tanto para individuos con negocios como para entidades legales, las estadísticas de cierres registrados según los informes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) sobre "Demografía Empresarial en el Perú", en el Registro de Contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), se puede observar la composición y características de las empresas registradas en el país., muestra una marcada disparidad en las bajas registradas entre diferentes tipos de entidades económicas. En el año 2021, de las 34,855 bajas

reportadas, el 97.97% corresponden a personas naturales con negocio. En contraste, las sociedades anónimas representan solo el 0.80%, las sociedades civiles el 0.40%, y las sociedades comerciales de responsabilidad limitada el 0.10% limitada al 0.20%. (Acevedo, 2022).

La necesidad de claridad en el concepto deriva del hecho de que este influye y condiciona aspectos fundamentales, tales como la definición del problema, la formulación de hipótesis, la elección de indicadores y la interpretación de los resultados. Es crucial tener una comprensión precisa y compartida del concepto en cuestión para garantizar la coherencia y validez de todo el proceso de investigación. Daniel et al., (2019, p12).

Por lo tanto, el problema general se plantea con la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024?; También se plantea los problemas específicos a continuación: ¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con el control e influencias familiar en el negocio en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024?; ¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con la identificación de los familiares con la empresa familiar en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024?; ¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con los vínculos sociales en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024?; ¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con el apego emocional en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024?; ¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con la renovación de los vínculos familiares mediante la sucesión en las empresas familiar en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024?

Los objetivos de investigación y las metodologías estadísticas deben estar alineados de manera coherente para abordar eficazmente la pregunta de investigación. Si el objetivo es determinar un fenómeno, es probable que se requieran métodos analíticos más avanzados, como pruebas de hipótesis, análisis

de regresión u otras técnicas que vayan más allá de la simple descripción de datos. Ramos-Galarza., (2019, p14).

En cuanto al objetivo general se plantea el siguiente: Determinar la importancia que existe entre gestión de conflictos y el desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024. También se plantean los objetivos específicos: Describir la relación que existe entre el control e influencia familiar en el negocio y el desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024; Describir la relación que existe entre la identificación de los familiares con la empresa familiar y el desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024; Describir la relación que existe entre los vínculos sociales y el desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024; Describir la relación que existe entre el apego emocional y el desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024; Describir la relación que existe entre el renovación de los vínculos familiares mediante la sucesión y el desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024.

Define la hipótesis como una declaración tentativa y comprobable que predice los resultados esperados en los datos empíricos obtenidos a través de la investigación. Noreña., (2020, p37).

Así pues, se plantea la hipótesis general: Existe importancia significativa en la gestión de conflictos y el desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024. Asimismo, se plantean las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el control e influencia familiar en el negocio y el desempeño laboral en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024; Existe relación significativa entre la identificación de los familiares con la empresa y el desempeño laboral en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024; Existe relación significativa entre los vínculos sociales y el desempeño laboral en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024; Existe relación significativa entre el apego emocional y el desempeño laboral en el distrito de San Juan de Lurigancho

2024; Existe relación significativa entre la renovación de los vínculos familiares mediante la sucesión y el desempeño laboral en el distrito de San Juan de Lurigancho 2024.

Ahora se justificará la investigación en tres ámbitos: ámbito teórico la justificación de un estudio es esencial para proporcionar un contexto y una base lógica para la investigación. Al exponer las razones detrás del estudio, se brinda una comprensión más clara de su relevancia y contribución al conocimiento existente. Hernández et al., (2004, p42). por lo tanto, Los resultados de esta investigación pueden ser sistematizados e incluso integrados al ámbito científico como un aporte teórico, dado que buscan demostrar la relación directa entre las variables: gestión de conflictos de las empresas familiares, a fin de salvaguardarlas las empresas familiares para evitar que sean dañadas en sus relaciones familiares internas ocasionando la pérdida de la empresa.

En el ámbito metodológico la formulación adecuada del problema de investigación es esencial y representa una parte significativa del éxito de la investigación. Aquí hay algunas consideraciones clave sobre la formulación del problema y el rigor metodológico. Hernández et al., (2004, p495). por lo tanto, dado que el estudio se sitúa en un enfoque cuantitativo, los datos serán procesados de manera cuantitativa a nivel procedimental mediante el Spss versión 27, empleando la técnica de recolección de datos mediante cuestionarios validados y confiables, el diseño de este estudio será descriptivo correlacional.

En el ámbito social, la industria enfatiza la importancia de que la investigación sea pertinente y útil en la práctica. Asimismo, se destaca la necesidad de comunicar de manera efectiva los resultados de la investigación, es crucial para asegurar que el conocimiento generado se traduzca en acciones concretas y beneficios tangibles. Hernández et al., (2004, p35). Quedo demostrado que la gestión de conflictos en las empresas familiares es importante saber manejarlo de manera profesional y tomar las medidas necesarias para tener una gestión eficaz haciendo que la empresa perdure a través de los años.

A continuación, mencionaremos los antecedentes de nuestra investigación

(Li y Marshall 2019) En su artículo "Género y satisfacción de los empresarios El caso de las empresas familiares agrícolas y no agrícolas en el Medio Oeste" fue publicada en el Departamento de Economía Agrícola, Universidad Purdue, West Lafayette, Indiana, EE. UU el objetivo fue Determinar si los dueños de negocios están satisfechos es importante para evaluar sus objetivos y expectativas y, en última instancia, su éxito. Las teorías utilizadas fueron Michalos (2003) así como también utilizaron a Cooper y Artz (1999) este estudio utiliza los datos que provienen de una encuesta telefónica de 30 minutos de duración entre propietarios de empresas familiares agrícolas y no agrícolas en Indiana, Illinois, Michigan y Ohio. La muestra está formada por 627 pequeñas y medianas empresas familiares. Se utilizan tres regresiones probit ordenadas para analizar la satisfacción del rol.

Tuvo como resultado En total, el 60 por ciento de la encuesta Los participantes eran hombres operadores primarios de empresas familiares y el 39 por ciento de ellos eran Variables y estadísticas descriptivas. operadoras primarias femeninas. De todo, el 68 por ciento de la muestra eran empresas agrícolas.

Las conclusiones a las que llegaron fue que La rentabilidad pueden ser importante, pero para la mayoría de los propietarios de empresas familiares no es la única condición necesaria para la satisfacción. La importancia de la influencia familiar en la empresa es un factor crucial para la satisfacción del dueño.

Esto destaca la importancia de considerar aspectos no puramente financieros en la gestión de empresas familiares. La dinámica familiar, las relaciones entre los miembros de la familia y su participación en la empresa pueden tener un impacto significativo en la percepción del éxito y la satisfacción de los propietarios. La estabilidad emocional y la cohesión familiar pueden ser tan cruciales como los indicadores financieros.

Zainal, N., Zawawi, D., Aziz, Y. A., & Ali, M. H. (2020). En su artículo "conflicto trabajo-familia y desempeño laboral: efecto moderador del apoyo social entre los empleados en el sector de servicios de malasia" fue publicada por Revista Internacional de Negocios y Sociedad el objetivo fue Este estudio tiene como objetivo examinar la relación entre el conflicto entre el trabajo y la familia (interferencia laboral familiar e interferencia familiar laboral) y el desempeño laboral, teorías utilizadas fueron (Voydanoff, 2007) como también se apoyaron de (Korabik, Lero y Whitehead, 2008) Este estudio se emplea un método cuantitativo mediante el cual se utilizan cuestionarios para recopilar los datos. Los datos para el presente estudio se recopilaron de un total de 250 empleados que trabajan en el sector de servicios de Malasia.

Tuvo como resultado que tiene una relación significativa negativa entre la interferencia laboral familiar y el desempeño laboral del empleado ($r = -0,18$, $\hat{z} > 0,01$). De manera similar, los resultados indicaron que tiene una relación significativa negativa entre el trabajo de interferencia familiar y el desempeño laboral del empleado ($r = -0,22$, $\hat{z} < 0,01$).

Por lo tanto, se concluye que el conflicto trabajo-familia es un tema importante entre los empleados ya que puede tener consecuencias perjudiciales. Sin embargo, se pueden tomar las medidas necesarias para eliminar las consecuencias negativas del conflicto trabajo-familia entre los empleados.

Según lo realizado concordamos con la investigación ya que los conflictos están ligados al desempeño laboral siendo determinante para un buen ambiente en las empresas familiares así mismo evitando las consecuencias entre lo personal y laboral.

Hassan, Masood; Azmat, Urooj; Sarwar, Samiullah; Adil, Iftikhar Hussain; Gillani, Syed Hussain Mustafa (2020) En su artículo "El impacto de la satisfacción laboral, el estrés laboral y la motivación en el desempeño laboral: un estudio en

universidades privadas de Karachi" fue publicada por Capítulo de Kuwait del Arabian Journal of Business and Management Review el objetivo fue el estudio de investigación vincula el desempeño laboral con el estrés laboral, la satisfacción y la motivación las teorías utilizadas fue Kakkos, Trivellas y Fillipou (2010) este estudio se realizó mediante un proyecto de en la investigación se ha empleado el método de investigación cuantitativa. Los cuestionarios 360 recopilados de personas que trabajan en universidades privadas como profesores o personal directivo, con el fin de buscar la información requerida. Los cuestionarios constan de 16 preguntas divididas en cuatro constructos. La validez de la información recibida se prueba mediante análisis factorial confirmatorio y la confiabilidad se verifica mediante el análisis alfa de Cronbatch.

El resultado fue que la vinculación entre el desempeño laboral y el estrés es positiva débil, es decir, 0,11. Si bien la vinculación entre el desempeño laboral y la satisfacción es una fuerte correlación positiva. El estrés laboral y la satisfacción laboral muestran una correlación negativa -0,01. El desempeño y la motivación laboral es de 0,20, lo que tiene una correlación positiva, mientras que el estrés laboral muestra -0,05 con la motivación laboral, que es una correlación negativa. La correlación más alta es entre la satisfacción laboral y la motivación, que es una correlación muy fuerte y positiva.

En conclusión, El propósito y objetivo de este estudio de investigación es identificar los factores que nos ayudaran a mejorar el esfuerzo de los empleados durante el trabajo en una organización privada de Karachi. Para aumentar la productividad de los trabajadores que experimentan estrés y alcanzar el máximo nivel de satisfacción laboral, la gerencia debe brindar la plataforma a sus empleados y apoyar a su personal y se deben establecer diferentes sistemas de recompensa en la organización para motivarlos.

Estos hallazgos sugieren que el bienestar de los empleados y su motivación están intrínsecamente vinculados al desempeño laboral. Proporcionar un entorno de trabajo favorable, apoyo a los empleados y reconocimiento a través de sistemas de recompensa pueden ser estrategias eficaces para mejorar tanto la

eficiencia como la satisfacción en el lugar de trabajo. La implementación de medidas que aborden el estrés y fomenten un entorno positivo podría tener una influencia considerable en el rendimiento global de los empleados dentro de la organización.

Sloan, M., & Geldenhuys, M. (2021) En su investigación "Regulación de las emociones en el trabajo: el rol de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos y elaboración del trabajo y desempeño" fue publicada por Revista SA de Psicología Industrial el objetivo fue explorar el papel de la inteligencia emocional (IE) en el buen manejo de conflictos en el lugar de trabajo, la satisfacción laboral y el rendimiento laboral las teorías aplicadas fueron Karasek (1979) como también de Theorell, Karasek y Eneroth (1990) En este estudio se siguió un se utilizó un Se utilizó un diseño de investigación cuantitativa con un análisis transversal que incorporó el proceso de mediación moderada. El grupo de estudio consistió en 293 empleados. de diversas industrias en Sudáfrica, Los resultados de Las variables en el Modelo Conceptual 1 fueron las siguientes: conflicto de tareas, elaboración de tareas, EQ auto centrado y desempeño en el rol, que demostraron correlaciones positivas estadísticamente significativas ($p < 0,001$). Los resultados mostraron relaciones débiles entre el EQ centrado en uno mismo y el conflicto de tareas. ($r = 0,16$), entre el EQ centrado en uno mismo y la elaboración de tareas ($r = 0,14$) y entre el desempeño en el rol y el conflicto de tareas ($r = 0,18$). Se encontraron correlaciones y tamaños de efecto medianos entre la elaboración de tareas y el conflicto de tareas ($r = 0,25$), entre el desempeño en el rol y la elaboración de la tarea ($r = 0,27$) y entre el desempeño en el rol y el EQ centrado en uno mismo ($r = 0,27$).

En conclusión, Los hallazgos de este estudio contribuyen al conjunto de conocimientos en términos de identificar la relación significativa entre el conflicto de tareas, la elaboración de tareas y el EQ auto centrado y los efectos que estos producen en términos de desempeño en el rol.

En términos de conflicto de tareas, la investigación destaca la importancia de comprender cómo las tensiones y desafíos relacionados con las tareas pueden influir en el rendimiento laboral. Además, la conexión con la elaboración de tareas sugiere que la forma en que los individuos abordan y gestionan las tareas puede ser un factor clave en su éxito en el rol. La inteligencia emocional auto centrado agrega otra capa al análisis, indicando que las habilidades emocionales individuales pueden jugar un papel importante en el rendimiento laboral.

Jiang, Min; Iqbal, Shuja; Muhammad Aamir Shafique Khan; Akhtar, Shamim; Farooq Anwar (2020), en su investigación titulada: "Impacto del comportamiento supervisor en el desempeño sostenible de los empleados: Mediación de estrategias de gestión de conflictos utilizando PLS-SEM" fue publicada en la revista Más uno tuvo como objetivo que el análisis investiga la relación entre el comportamiento de supervisión, las tácticas de manejo de conflictos y el desempeño sostenible de los empleados e investiga el efecto mediador de las estrategias de manejo de conflictos se apoyaron en la teorías de Appelbaum E., Bailey T., Berg P., Kalleberg AL y Bailey TA (2000) Para este estudio se adoptó un método cuantitativo basado en un cuestionario de encuesta. El estudio se llevó a cabo en la provincia de Punjab, con la mayor proporción de PYME: 65,4 por ciento. Hay cuarenta y ocho mil unidades industriales en la provincia de Punjab. Investigaciones anteriores presentan un umbral en el que un tamaño de muestra de 30 a 500 es suficiente para el análisis.

Tuvo como resultado 122 observaciones representan el número total de valores no perdidos. Rango o intervalo que contiene todos los valores de los datos, por ejemplo, el rango de SB-POS2 es 3. Los valores mínimo y máximo en un elemento en particular se presentan en la tabla, como para SB-POS2, 2 y 5, respectivamente. La suma de dicho elemento es 462. La media representa el

centro de las observaciones de la muestra, por ejemplo, para SB-POS2, es $462/122 = 3,786$ Por lo tanto, se concluye que Las habilidades de SB orientadas a la persona, como reconocer y recompensar el buen desempeño, la voluntad de escuchar los problemas de los empleados y tratar a los empleados con respeto, afectan positivamente a SEP.

resalta la importancia de un enfoque equilibrado por parte de los supervisores, que no solo se centra en las metas y estándares de rendimiento, sino que también presta atención a las necesidades y relaciones personales con los empleados. La combinación de habilidades orientadas a las personas y a las tareas parece ser crucial para cultivar un entorno de trabajo efectivo y favorecer un rendimiento satisfactorio por parte de los empleados.

Kuriakose, Vijay; Sreejesh, S.; Heera Jose; Shelly, José (2020), en su investigación titulada "La evaluación de una actividad disminuye el artículo "Tensión asociada al conflicto (ARCAS): una evaluación del modelo de mediación del conflicto moderado en las relaciones y el bienestar de los empleados", publicado por Emerald Insight, tiene como objetivo probar el modelo de actividad que reduce la tensión asociada al conflicto (ARCAS) con la ayuda de AET, examinando el efecto directo del conflicto en las relaciones en el bienestar de los empleados y también discutiendo el mecanismo a través del cual el conflicto en las relaciones **influye** en el bienestar de los empleados se apoyaron de las teorías Botero y Van Dyne, (2009) así como también Cloke y Goldsmith, (2011) El tipo de investigación fue a través de cuestionarios autoadministrados. Se distribuyeron un total de 1.000 cuestionarios y se recibieron 620 como parte del procedimiento de recopilación de datos.

El estudio tuvo como resultado que el conflicto relacional está relacionado negativamente con el bienestar de los empleados ($\beta = -0,25$, $SE=0,03$, $t = -8,04$, $p < 0,01$, $CII = -0,316, -0,192$); por lo tanto, el estudio apoyó el primer semestre. Además del análisis, se encontró que el conflicto en la relación se relaciona positivamente con el estado de afecto negativo ($\beta = 0,35$, $SE=0,03$, $t = 9,30$, $p < 0,01$, $CII = 0,277, 0,426$) y el estado afectivo negativo está inversamente relacionado con el bienestar de los empleados ($\beta = -0,33$, $SE = 0,03$, $t = -10,26$, $p < 0,01$, $CII = -0,399, -0,271$), lo que proporciona apoyo empírico para proceder con el análisis de la mediación.

En conclusión, este estudio contribuye al cuerpo de conocimiento existente sobre gestión de recursos humanos al examinar específicamente el efecto del conflicto en las relaciones sobre el bienestar. El estudio también estableció el mecanismo psicológico que vincula el conflicto en las relaciones y el bienestar.

La contribución del estudio radica en proporcionar una mejor comprensión de cómo los conflictos y conflictos en las relaciones laborales pueden afectar el bienestar de los individuos. La identificación del mecanismo psicológico subyacente ayuda a conectar los puntos entre el conflicto en las relaciones y los resultados de bienestar, proporcionando así información crucial para la administración de recursos humanos.

Pablo, Zahra Ishtiaq; Rathore, Kashif; Maldita sea, Muhammad Adnan (2023) en su artículo "Vincular la diversidad de la fuerza laboral y el desempeño contextual: el papel mediador del conflicto interpersonal y el papel moderador del liderazgo solidario" fue publicado Revista de Comercio y Ciencias Sociales de Pakistán tuvo como objetivo el presente estudio es un intento de comprender la relación entre la diversidad de la fuerza laboral y el desempeño contextual teniendo en cuenta el papel mediador del conflicto interpersonal y el papel moderador del liderazgo de apoyo se apoyaron en las teorías Hur (2013) y también Leslie (2019) Este tipo de investigación basa en datos primarios de 440 funcionarios públicos extraídos mediante la técnica de muestreo estratificado proporcional. Se realizan análisis

factoriales exploratorios y confirmatorios antes de probar el modelo para establecer la validez de constructo de las variables.

Tuvo como resultado al utilizar SEM, se encontró que el modelo era aceptable con Chi-Cuadrado/DF = 1,826, NFI = 0,9, CFI = 0,941, RMSEA = 0,05 y P CLOSE fue 0,564. Los valores de Hoelter de 0,01 y 0,05 fueron 207 y 200, respectivamente. H1, H2, H3, H4 se analizaron mediante SEM y los valores relacionados se muestran en la Tabla 5 y están respaldados. Una ponderación de regresión con un CR > 1,96 es significativa en $p < 0,01$.

En conclusión, La diversidad se trata de reconocer, comprender, aceptar, valorar y celebrar las diferencias de los empleados. Las organizaciones se están volviendo más diversas como resultado de la globalización y la internacionalización; contienen una gama variada de individuos que forman grupos internos y externos. El conflicto surge como resultado de la categorización de los empleados en varios grupos. Además, da como resultado una mala toma de decisiones y un bajo rendimiento y eficiencia.

la diversidad en el lugar de trabajo es una realidad ineludible, y su gestión adecuada es esencial para aprovechar sus beneficios y abordar los desafíos asociados. La promoción de un entorno inclusivo y la resolución constructiva de conflictos son aspectos críticos en este proceso.

Zainal, Nurhafizah; Zawawi, Dalia; Aziz, Yuhani Abdul; Ali, Masa Hareeza (2020) en su artículo "Impacto del conflicto entre trabajo y familia en el rendimiento laboral: el papel moderador del apoyo social en empleados del sector servicios en Malasia" fue publicado en la Revista Internacional de Negocios y Sociedad. El estudio se centró en explorar cómo la interferencia entre las responsabilidades laborales y familiares (tanto desde el trabajo hacia la familia como viceversa) está asociada con el desempeño en el trabajo. de los empleados en el sector de servicios en Malasia según las teorías de Voydanoff (2007) como también Korabik, Lero y Whitehead (2008) Este estudio se emplea un método cuantitativo mediante

el cual se utilizan cuestionarios para recopilar los datos. Los datos para el presente estudio se recopilaron de un total de 250 empleados que trabajan en el sector de servicios de Malasia.

Teniendo como resultado observar se identificó una relación significativamente negativa entre la interferencia laboral familiar y el desempeño laboral del empleado ($r = -0,18, p < 0,01$). Además, se observó una relación negativa significativa entre la interferencia familiar laboral y el rendimiento en el trabajo. del empleado ($r = -0,22, \hat{z} < 0,01$).

Como conclusión, el conflicto trabajo-familia es un tema importante entre los empleados ya que puede tener consecuencias perjudiciales. Sin embargo, se pueden tomar las medidas necesarias para eliminar las consecuencias negativas del conflicto trabajo-familia entre los empleados.

El conflicto trabajo-familia es un aspecto significativo en la vida de los empleados y puede afectar tanto su bienestar laboral como su calidad de vida fuera del trabajo como también las organizaciones pueden contribuir significativamente a reducir las consecuencias negativas del conflicto trabajo-familia y mejorar la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

A continuación, exploraremos las definiciones y dimensiones proporcionadas por varios autores sobre las dos variables clave en el trabajo de investigación: gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares.

Priscila Sardi Cerutti; carlos costa; Jandir Pauli; Luciana Cristina Laval (2023)

“Las cinco dimensiones de SEW pueden verse positivamente cuando las evalúan los miembros de la familia. Por el contrario, se consideran negativos cuando el control familiar y la fuerte identificación con la empresa hacen que los herederos se sientan atrapados y dependientes de la familia y la organización.” (p.524)

Se puede evaluar de manera positiva por los miembros de la familia en el contexto de la gestión empresarial. Sin embargo, se observa que estas mismas dimensiones pueden percibirse de manera negativa cuando el control familiar y una fuerte identificación con la empresa generan sentimientos de estar atrapados y dependientes de la familia y la organización.

Sardi et .al 2023 plantea 5 dimensiones:

1: Control e influencia familiar en el negocio.

La gestión exitosa de la influencia familiar implica encontrar un equilibrio entre la continuidad de la cultura familiar y la adopción de prácticas empresariales modernas. La profesionalización y la gestión eficaz de los desafíos asociados pueden ayudar a mantener la salud y la sostenibilidad a largo plazo del negocio.

2: Identificación de los familiares con la empresa.

la fusión de la identidad familiar y empresarial puede ser beneficioso para la cohesión y la continuidad, pero también debe manejarse cuidadosamente para evitar desafíos potenciales. Establecer límites claros, fomentar la diversidad de pensamiento y abordar proactivamente las dinámicas familiares puede ayudar a equilibrar estos aspectos y maximizar los beneficios de esta fusión identitaria.

3: Vínculos sociales.

la compartición de valores familiares establecidos en la organización puede generar beneficios significativos en términos de relaciones, orientación hacia objetivos comunes, cultura organizacional y resiliencia en momentos desafiantes. La gestión cuidadosa de estos valores puede ser clave para maximizar estos beneficios.

4: Apego emocional familiar.

El apego emocional familiar en el contexto de una empresa familiar implica que las emociones son dinámicas y se desarrollan a lo largo del tiempo, especialmente en respuesta a situaciones cotidianas y eventos críticos. Estos eventos críticos pueden incluir momentos significativos como sucesiones, divorcios, enfermedades u otros cambios importantes.

5: Renovación de los vínculos familiares mediante la sucesión.

La renovación de vínculos familiares durante la sucesión requiere un enfoque deliberado y considerado. La gestión efectiva de este proceso puede contribuir a una transición suave y al fortalecimiento de la cohesión familiar.

Contreras-Lozano, C., Flores-Ortiz, M., & Ma Del Carmen Alcalá-Álvarez. (2022)

“Las intenciones de perseguir la sucesión tocan aspectos psicológicos del comportamiento de una persona que podrían ser decisivos para predecir la toma de decisiones.” (p.834)

las intenciones de perseguir la sucesión tocan aspectos psicológicos del comportamiento de una persona que podrían ser decisivos para predecir la toma de decisiones. La sucesión, ya sea en una empresa familiar, en la política o en cualquier otro ámbito, involucra una variedad de elementos psicológicos que determinan cómo una persona enfrenta la perspectiva de asumir un rol de liderazgo.

contreras et. al 2022 plantea 5 dimensiones:

1 : teoría del análisis fundamental

El análisis de la teoría del comportamiento se convierte en un pilar fundamental en la creación de medidas que respaldan la evolución desde la anticipación de conductas hasta la elaboración de estrategias. Esta teoría argumenta que la

probabilidad de que un comportamiento ocurra está vinculada a la disposición de un individuo para llevar a cabo esa conducta.

2 : tres creencias de intención destacadas

En términos generales, la teoría postula que a medida que la actitud y la percepción de la norma subjetiva sean más favorables con respecto a una conducta, ya la vez, cuanto mayor sea la percepción del control sobre esa conducta, la intención de una persona de llevar a cabo dicha conducta se fortalecerá.

3 :la sucesión como comportamiento planificado

Este estudio parte de la suposición de que el líder de la familia, como el propietario, presidente o director, es el individuo que inició el negocio. En el caso de la segunda generación y posteriores, se refiere a los descendientes directos de este líder que han optado por participar en el proyecto familiar como emprendedores.

4 : dimensiones de las intenciones de perseguir la sucesión

Esta tendencia se puede describir como la propensión de un futuro líder para asumir el control del negocio, y, por lo tanto, se vuelve imperativo evaluar este aspecto a través de la percepción del director acerca de la confianza que el sucesor tiene en sus capacidades para liderar la empresa.

Parayitam, S., & Papenhausen, C. (2018)

“Las decisiones estratégicas juegan un papel importante para el éxito de una compañía. A los miembros del equipo de alta dirección se les confía la responsabilidad de tomar decisiones estratégicas, llamados equipos de toma de decisiones estratégicas.” (p.22)

La importancia de la toma de decisiones estratégicas en el éxito de una empresa. Las decisiones estratégicas son cruciales para determinar la dirección a largo o

corto plazo de una organización, identificar oportunidades, enfrentar desafíos y lograr sus objetivos.

Parayitam, S., & Papenhausen, C. (2018) nos dan 4 dimensiones

1: El efecto de la gestión cooperativa de conflictos en el comportamiento de búsqueda de acuerdos.

Cuando se trata de abordar conflictos entre los miembros de un equipo, se han estudiado dos técnicas de gestión de conflictos ampliamente reconocidas por académicos: la gestión cooperativa de conflictos y la gestión competitiva de conflictos.

2: El efecto del comportamiento de búsqueda de acuerdos sobre la calidad de las decisiones, la eficacia del equipo y el compromiso de las decisiones.

El éxito de los equipos está estrechamente ligado a la calidad de sus decisiones. Un aspecto fundamental es asegurarse de que se consideren las contribuciones de cada miembro del equipo durante el proceso de toma de decisiones.

3: Efectos moderadores de la confianza basada en competencias sobre la relación entre el comportamiento de búsqueda de acuerdos y los resultados de las decisiones.

La confianza entre los miembros desempeña un papel fundamental en la eficacia del equipo. Según algunas investigaciones, la confianza desempeña un papel de moderador en la relación entre las variables del proceso de toma de decisiones y los resultados del equipo.

4: El comportamiento de búsqueda de acuerdos media la relación y la gestión cooperativa de conflictos y los resultados de las decisiones.

Cuando se establece una relación con la gestión cooperativa de conflictos y los resultados de las decisiones a través del comportamiento de búsqueda de acuerdos, se está reconociendo que la forma en que las personas aborden los conflictos influye en la calidad de las decisiones que se toman

La segunda variable, desempeño laboral.

Polat, G., & Benligiray, S. (2022)

“revelan que la profesionalización es una construcción multidimensional que consiste en sistemas de gestión financiera, integración de no familiares en la gobernanza, controles de recursos humanos, delegación de autoridad y actividades de nivel ejecutivo. (p. 1150)

La profesionalización abarca Sistemas de gestión financiera, involucramiento de no familiares en la gobernanza, gestión de recursos humanos, delegación de autoridad y operaciones de alto nivel es coherente con la idea de que las organizaciones modernas deben ser ágiles, transparentes y eficientes. Además, esta descripción destaca la importancia de alejarse de las estructuras de gestión más tradicionales y jerárquicas para adaptarse a un mundo empresarial que valora la diversidad de talentos y la toma de decisiones basada en datos.

Polat, G., & Benligiray, S. (2022) nos dan 5 dimensiones:

1: profesionalización de la gestión

La instauración de una gestión profesional podría marcar el comienzo del proceso de profesionalización de una empresa familiar. Esto conlleva la incorporación de gerentes que no tengan vínculos familiares o incluso la formación y experiencia en gestión de los miembros familiares que asuman roles directivos.

2: profesionalización de la estructura organizacional, los procesos y las operaciones

La profesionalización en este aspecto se refleja en la implementación de modificaciones en la estructura organizacional, procesos tales como la formalización y estandarización, la adopción de mecanismos de control y la planificación efectiva.

3: profesionalización de la relación de la familia con las empresas

Estas estructuras contribuyen a la profesionalización de las relaciones tanto en el ámbito familiar como empresarial. Además, desempeñan un papel crucial en la orientación de las generaciones más jóvenes y en el fortalecimiento del compromiso de los miembros familiares con la empresa.

4: profesionalización de los empleados

La profesionalización de los empleados implica la necesidad de adquirir competencias ocupacionales, adoptar rasgos de comportamiento asociados al profesionalismo y comprometerse con un código de conducta y una ética laboral sólida.

5: profesionalización del clima laboral y la cultura organizacional

En el proceso de profesionalización en empresas familiares, es esencial la introducción de nuevos valores y normas en la cultura corporativa.

Md Abu, I. G., Islam, M. A., Shaturaev, J., & Dhar, B. K. (2022).

“La satisfacción laboral de los empleados es una emoción favorable que se produce cuando se elogia el desempeño laboral de una persona.” (p.22)

es una simplificación de un concepto más amplio y complejo. Si bien es cierto que el reconocimiento y los elogios pueden contribuir positivamente a la satisfacción laboral de los empleados, la relación entre estos dos elementos es más matizada
abu et.al 2022 plantea 2 dimensiones

1: Satisfacción laboral, factores demográficos y facetas laborales

Es un individuo presta atención, reflexiona y se compromete con sus tareas y responsabilidades en el entorno laboral. Se trata de una variable emocional que surge de la evaluación de la experiencia laboral de una persona.

2. Satisfacción laboral y desempeño laboral

Cuando se analiza el comportamiento organizacional que finalmente conduce al éxito de la organización, es esencial tener en cuenta la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

Pelin, I. I., & Osoian, C. (2021)

“En el contexto de una pandemia global que afecta a las empresas de todo el mundo, el enfoque de la gestión se orienta a lo que mejoraría el desempeño laboral de los empleados incluso en situaciones de crisis.” (p.74)

Uno de los enfoques clave en esta situación es priorizar lo que mejora el desempeño laboral de los empleados, incluso en tiempos de crisis. Aquí hay algunos puntos claves relacionados con este enfoque

Pelin, I. I., & Osoian, C. (2021) nos plantean 4 dimensiones

1. Apoyo social en el lugar de trabajo

El apoyo social en el lugar de trabajo se describe como un conjunto de acciones o comportamientos dirigidos a asistir a otros empleados en su entorno laboral.

2. Desempeño laboral

El desempeño laboral no da el nivel en el cual un empleado logra los estándares específicos establecidos por la organización en su trabajo.

3. Comportamiento de ciudadanía organizacional

se refiere a acciones que van más allá de las tareas obligatorias establecidas en la descripción del puesto de un empleado. Los estudios han demostrado que el comportamiento cívico organizacional contribuye al éxito de la organización al mejorar la eficiencia de los recursos y el desempeño general.

4. Apoyo social y desempeño laboral

El apoyo social de los compañeros de trabajo puede no ser crítico para el desempeño de las tareas específicas, pero es un recurso esencial para el desempeño creativo y la realización de tareas adicionales o roles complementarios en la organización.

II. METODOLOGÍA

Se utilizará un enfoque de investigación aplicada para estudiar estrategias organizacionales y productividad, orientadas a abordar un problema práctico específico: la gestión de conflictos y el rendimiento laboral en el distrito de San Juan de Lurigancho. Esto tiene relación con lo que dice Ortiz, F. (2003) quién señala que, La investigación aplicada es aquella que se deriva del conocimiento puro, ya sea básico o dirigido. Su objetivo principal es crear tecnología que esté al servicio del ser humano. Para lograr este propósito, se desarrollan técnicas cuya puesta a punto constituye otra etapa de trabajo. (p90) Es así que el nivel de investigación es de tipo descriptivo, pues la recopilación de datos es estructurada, y está orientada hacia la gestión de conflictos y las dimensiones del desempeño en las empresas familiares. Por lo tanto, en este tipo de investigación, las variables independientes no se manipulan intencionalmente; en cambio, los fenómenos se observan tal como ocurren en su contexto natural. Los datos se recopilan y luego se analizan, pero el control sobre las variables es menos riguroso en comparación con un diseño experimental. Y queda así definido también por Ortiz, F. (2003) (p.94); cuando define que, En este tipo de diseño, los investigadores no manipulan activamente la variable independiente, ya que los grupos ya tienen valores distintos en esa variable de interés. En lugar de asignar aleatoriamente a los participantes a diferentes condiciones lo dice también Ortiz, F. G. (2003) (p.46). como también nos menciona Mejía (2017) define como un método no experimental en el cual los investigadores miden dos variables y determinan una relación estadística entre ellas (correlación), sin requerir la manipulación de variables adicionales para obtener conclusiones significativas. (Ibidem, p. 270). Por otro lado, los diseños de investigación transversal recolectan datos en un único momento y período de tiempo, con el objetivo principal de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en ese momento específico.

Podemos decir que la variable Gestión de conflictos se define Según Sardi et .al 2023: se comprende que los líderes desempeñan un papel crucial en la influencia

de las estrategias de gestión de conflictos, alentando a los empleados a colaborar de manera efectiva. Esto contribuye a la creación de un entorno óptimo y propicio para el buen funcionamiento de la organización. (p.533). Nuestra segunda variable Desempeño laboral Según Polat, G., & Benligiray, S. (2022) Se centra principalmente en cómo la profesionalización afecta al rendimiento de las empresas familiares. De manera operacional de Gestión de conflictos es la acción operativa clave que se destaca es el estímulo por parte de los líderes a los empleados para que colaboren de manera efectiva en la resolución de conflictos. Esta colaboración efectiva se considera como un medio para contribuir a la creación de un entorno óptimo, favorable y propicio para el funcionamiento adecuado de la organización.

Por lo tanto, también definimos operacionalmente la variable Desempeño laboral como la profesionalización en el contexto de las empresas familiares se define operacionalmente como el proceso de incorporar prácticas y estándares de gestión empresarial formales, incluyendo la implementación de estructuras organizativas claras.

La población se refiere a un "conjunto" o "grupo" que comparte características comunes. En términos más generales, podríamos decir que es un conjunto de elementos que comparten ciertas propiedades o atributos específicos. Ortiz, F. G. (2003) (p.127) En el presente trabajo se realizará encuestas a empresas familiares que se encuentran en el distrito de san juan de Lurigancho del 1 de las flores hasta el 22 de las flores, según el INEI 2017 nos da que la estadística en el distrito de san juan de Lurigancho fue de 2 mil 378 empresas de las cuales calculamos que el 80% que es 1902 son empresas familiares. Una "muestra". En el contexto de la investigación, una muestra es una parte o fracción representativa de una población, universo o colectividad. Se selecciona con el propósito de investigar y entender ciertas características de ese conjunto más amplio. La calidad de la muestra es esencial para que los resultados de la investigación sean generalizables y aplicables al conjunto más grande del que se extrajo. Ortiz, F. G. (2003) (p.127). En el presente trabajo la muestra está conformada por 139 empresas familiares el distrito de san juan de Lurigancho. Para determinar la

muestra se aplicó la fórmula de población finita. El muestreo es la selección de algunos elementos específicos de una población con el objetivo de representar a esa población en un estudio o investigación. Noreña, D. (2020) (p.48). Entonces se realizará un muestreo por conveniencia debido a que se seleccionará de acuerdo al criterio que el investigador lo requiera. Dentro de este análisis, las unidades de contexto son categorías o unidades de registro que se relacionan directamente con el objetivo de la investigación. Noreña, D. (2020) (p.68). A continuación, jefes de empresas familiares en el distrito San Juan de Lurigancho.

Se deben incluir las técnicas (encuesta, entrevista o análisis documental) y los instrumentos de recolección de datos (cuestionario, guía de entrevista o ficha de análisis documental) necesarios. Para aquellos instrumentos o cuestionarios que requieran validación de contenido, se utilizará una matriz de evaluación mediante juicio de expertos (consultar Anexo 2) y se aplicará la V de Aiken para respaldar la validez. Para determinar la confiabilidad, se empleará la prueba de Alfa de Cronbach, Dos mitades de Gutman, KR20 o KR21, según sea apropiado para las variables consideradas. Las investigaciones deben demostrar el tipo de validez y confiabilidad que confirme las propiedades psicométricas necesarias para el estudio.

Después de aplicar los cuestionarios para recolectar datos y completar la recopilación de información, se procedió con el análisis de datos según lo mencionado por Hevia (2001, p. 46). Se desarrollaron dos cuestionarios, uno para cada variable, con el objetivo de obtener información de los encuestados sobre esos aspectos de estudio. Cada cuestionario constó de 40 preguntas dirigidas a los participantes de la muestra. Las respuestas se basaron en una escala de Likert de 5 puntos: 1 para "Totalmente en desacuerdo", 2 para "En desacuerdo", 3 para "Indiferente", 4 para "De acuerdo", y 5 para "Totalmente de acuerdo". Los datos recopilados se organizaron en una hoja de cálculo de Excel para su posterior

análisis. Una vez organizada la información, se introdujo en el programa estadístico SPSS para su análisis correspondiente.

En el proceso de análisis utilizando el programa SPSS, se distingue una bifurcación en las etapas de variables y datos. En la hoja de resultados correspondiente, se asignan los ítems de la escala a la etiqueta de valores para facilitar el desarrollo de estadísticas descriptivas. Este paso implica generar datos descriptivos para ambas variables, abordando el número de valores descriptivos y las medidas de tendencia central. Posteriormente, se avanza en la ruta del sistema mediante el menú "Analizar/Escala/Análisis de Fiabilidad". Aquí, se seleccionan los primeros 20 ítems de la primera variable y se procede a aceptar, lo que culmina en la obtención del resultado esperado del coeficiente alfa de Cronbach como indicador de la fiabilidad del instrumento de medición.

Consideramos los aspectos éticos para la preservación de la confidencialidad de los emprendedores involucrados en el estudio es una prioridad, asegurando que la información recopilada se utilice exclusivamente con propósitos académicos. La participación en el estudio fue completamente voluntaria y consentida, y se garantiza la total anonimidad de los informantes para salvaguardar la identidad de cada participante. Además, se observa el debido respeto a los derechos de autor mediante la adecuada citación, conforme a las normas APA, y se emplea Turnitin para garantizar la originalidad del contenido.

III. RESULTADOS:

tabla 1.

-Prueba de confiabilidad de las variables Gestión de Conflictos y Desempeño laboral.

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD

ALFA DE CRON BACH
920

N° DE ELEMENTOS
40

El resultado de la prueba de fiabilidad de la Gestión de Conflictos y Desempeño laboral en esta investigación obtuvo un coeficiente de .920, lo cual señala que el instrumento es altamente confiable, con un nivel excelente.

tabla 2.

Prueba de normalidad de Gestión de Conflictos y desempeño laboral.

	KOLMOGOROV-SMIRNOV		
	Estadístico	GI	Sig
Gestión de conflictos	0.223	150	<.001
Desempeño laboral	0.223	150	<.001

Después de revisar los datos y dado que la muestra supera los 50 casos, se tomará en cuenta la prueba de kolmogorov – Smirnov, El valor de significación estadística para las 2 variables han sido menor que .001, ósea tienen una significancia estadística a un nivel de confianza inferior a 0.05, lo cual implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, indicando que los datos de la variable Gestión de conflictos y la variable Desempeño laboral no tienen una distribución normal. Por lo tanto, aplicamos una distribución de estadística no paramétrica.

Prueba de hipótesis

tabla 3.

Correlación del Desempeño laboral con Gestión de conflictos.

		Gestión de conflicots	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	coeficiente de correlación	.732"
		sig.	<.001
		N	150

		Gestión de conflictos					
		Control	Identificación	Vínculos sociales	Apego emocional	Renovación	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	coeficiente de correlación	.537"	.661"	.742"	.606"	.726"
		sig. (Bilateral)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001

N

150	150	150	150	150
-----	-----	-----	-----	-----

Esta tabla demuestra que teniendo un sig.= 0.001 relacionando a la variable de desempeño laboral y las dimensiones de la variable gestión de conflictos indica que la hipótesis planteada por el investigador se acepta, rechazándose las hipótesis nulas.

Por otro lado, se puede decir que hay correlación entre las dimensiones y la variable planteadas, aunque los resultados señalan que existen diferencias que a continuación se detallan.

Por otro lado, la relación entre la variable Desempeño laboral y el factor control dio por resultado un sig.=.001 demostró que si había relación.

En contraste, se observó que la relación entre la variable desempeño laboral y el factor de identificación mostró un valor de significancia de .001, indicando una relación significativa y respaldando la hipótesis del investigador. Además, el coeficiente de correlación alcanzó .661 según la tabla de Rho de Spearman, lo que señala una relación positiva moderada entre ambas variables. Estos resultados sugieren que existe una buena conexión entre el desempeño laboral y el factor de identificación en el contexto estudiado. Esto va más allá de lo empresarial y se fundamenta en la confianza mutua entre el fundador y el sucesor, lo cual es crucial para el éxito y la continuidad de la empresa.

En este caso la variable Desempeño laboral y el factor vínculos dio por resultado un sig. = .001 con lo cual se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir que en la empresa deben ser profesionales para poder cumplir sus metas trazadas.

En este contexto, el desempeño laboral y el factor de apego emocional mostraron un valor de significancia de .001, confirmando la existencia de una relación significativa y respaldando la hipótesis del investigador. Además, el coeficiente de correlación alcanzó .606 según la tabla de Spearman, lo que indica una relación positiva robusta entre ambos factores. Estos resultados sugieren que hay una buena conexión entre el desempeño laboral y el apego emocional en el contexto estudiado. Además, señalan que al tomar decisiones, los individuos consideran el crecimiento de la empresa como un factor importante.

IV. DISCUSIÓN

1: La intención de este estudio es investigar la relación entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral en empresas familiares ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho en 2024. Los resultados indicaron una correlación significativa entre ambas variables, corroborando hallazgos previos como el estudio de Cavero (2020), que demostró una relación directa entre conflictos laborales y desempeño en la Corporación Vega. Aunque esta organización reportó pocos conflictos laborales, la relación identificada sugiere que el clima organizacional podría no ser óptimo. Además, según Robbins y Judge (2019), el conflicto surge de desacuerdos, falta de comunicación, malentendidos o incompatibilidad de intereses, y gestionarlo puede contribuir positivamente al clima organizacional en empresas familiares.

2: Además, se planteó investigar el vínculo entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral en empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho en 2024. Según los resultados, podemos referirnos al artículo de Dueñas (2019), que sostiene que la gestión de conflictos implica identificar y abordar los conflictos dentro de una organización, utilizando mediación o arbitraje para resolverlos y así evitar o reducir controversias. Este enfoque constructivo en la resolución de conflictos puede ser crucial para fomentar un clima laboral positivo y exitoso. Por lo tanto, se confirma la relación entre ambas variables. Además, haciendo referencia a Robbins y Judge (2019), la resolución de conflictos se define como poner fin a un conflicto, independientemente de los resultados que esto pueda generar.

3: Finalmente, se planteó investigar la correlación entre el desempeño laboral y el apego emocional en empresas familiares del distrito de San Juan de Lurigancho en 2024. Según los resultados obtenidos, se puede hacer referencia al estudio de Zans (2017), que exploró la relación entre el clima laboral y el desempeño de los empleados. Zans concluyó que la empresa analizada mostraba una falta de disposición para trabajar en equipo y no tomaba en cuenta las sugerencias de los trabajadores en la toma de decisiones organizacionales, lo cual generaba un ambiente poco democrático y afectaba negativamente al clima organizacional. Estos hallazgos subrayan la importancia de la relación entre el desempeño laboral y el apego emocional. Es crucial involucrar a todos los miembros de la organización en la toma de decisiones para lograr un desarrollo organizacional adecuado, dado que el recurso humano desempeña un papel fundamental en las empresas.

V. CONCLUSIONES

1: Basándose en los resultados obtenidos, se ha establecido que existe una relación positiva significativa entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral. Esto sugiere que la adecuada gestión de los conflictos y la creación de un buen clima organizacional pueden generar una ventaja competitiva y contribuir al éxito en el desempeño de los trabajadores.

2: Se ha establecido que existe una relación positiva significativa entre el desempeño laboral y el factor de identificación. Esto sugiere que resolver los conflictos laborales contribuye al desarrollo de un buen clima organizacional y fortalece los factores de comunicación e interrelación entre los miembros de la organización.

3: Se ha determinado que hay una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y el factor de control. Esto sugiere que gestionar el conflicto efectivamente implica primero identificar cómo se percibe el conflicto, lo que permite estudiarlo y prevenir situaciones destructivas que puedan afectar el desarrollo del clima organizacional.

4: Se ha identificado una correlación positiva significativa entre el desempeño laboral y el grado de apego emocional. Este hallazgo subraya la importancia de la participación y el consenso de todos los miembros de la organización para cultivar un ambiente organizacional favorable. Además, la toma de decisiones colaborativa y equitativa emerge como fundamental para lograr de manera efectiva los objetivos empresariales.

VI. RECOMENDACIONES

1: Los hallazgos revelaron una conexión significativa entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral, destacando la necesidad de capacitar a los empleados de las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho con habilidades específicas. Esto podría aumentar la capacidad de resolver conflictos y mejorar la eficacia en los procedimientos administrativos y en última instancia, el rendimiento laboral global.

2: Inicialmente, es aconsejable que los directivos se enfoquen en identificar tanto los puntos fuertes como las áreas específicas de mejora dentro de la entidad familiar. Este enfoque tiene como objetivo fortalecer la gestión familiar y, como resultado, mejorar el rendimiento laboral de los empleados en todos los sectores de las diversas empresas familiares ubicadas en San Juan de Lurigancho.

3: Se sugiere que las empresas familiares promuevan una cultura que fomente el apoyo emocional y la comunicación abierta dentro de la empresa. Esto incluye la provisión de recursos para el bienestar emocional, la promoción de la resolución constructiva de conflictos y el establecimiento de límites claros entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral. Es importante reconocer y celebrar los logros, así como ofrecer posibilidades de crecimiento personal para fortalecer la capacidad de recuperación emocional y mejorar el desempeño laboral de los empleados.

4: En relación con la gestión de conflictos y el rendimiento laboral, se propone fomentar una cultura organizacional fundamentada en la transparencia y el mérito, mediante la implementación de directrices explícitas que combatan el nepotismo y fomenten la profesionalización. Es crucial ofrecer formación en competencias emocionales y establecer un sistema de mediación para resolver conflictos de naturaleza emocional, además, se recomienda implantar un programa integral de desarrollo profesional y una evaluación del desempeño que sea justa y transparente.

REFERENCIAS

Chi, H., Thinh–Van Vu, Nguyen, H. V., & Truong, T. H. (2023). How financial and non–financial rewards moderate the relationships between transformational leadership, job satisfaction, and job performance. *Cogent Business & Management*, 10(1)<https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2173850>

Chun-Yu, L., & Chung-Kai, H. (2021). Employee turnover intentions and job performance from a planned change: the effects of an organizational learning culture and job satisfaction. [Organizational learning culture] *International Journal of Manpower*, 42(3), 409-423. <https://doi.org/10.1108/IJM-08-2018-0281>

Contreras-Lozano, C., Flores-Ortiz, M., & Ma Del Carmen Alcalá-Álvarez. (2022). Is socioemotional wealth being influenced by the intentions to pursue succession on incumbent owners? Empirical research on Mexican family business. *Journal of Family Business Management*, 12(4), 833-852. <https://doi.org/10.1108/JFBM-11-2020-0105>

Fadaie, N., Lakbala, P., & Ghanbarnejad, A. (2023). Impact of knowledge management on job satisfaction and organizational performance among healthcare employees: A structural equation modeling approach. *Health Science Reports*, 6(9)<https://doi.org/10.1002/hsr2.1560>

Hai, N. N. (2021). Burnout, inter-role conflicts, and job performance among bankers who have children during social isolation. *Banks and Bank Systems*, 16(4), 137-148. [https://doi.org/10.21511/bbs.16\(4\).2021.12](https://doi.org/10.21511/bbs.16(4).2021.12)

Hany, H. A., Ahmed, M. E., Al-Romeedy, B., & Tamer, M. A. (2023). Linking Green Human Resource Practices and Sustainable Performance: The Mediating Role of Job Satisfaction and Green Motivation. *Sustainability*, 15(6), 4835. <https://doi.org/10.3390/su15064835>

Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Adil, I. H., & Gillani, S. H. M. (2020). IMPACT OF JOB SATISFACTION, JOB STRESS AND MOTIVATION ON JOB PERFORMANCE: A CASE FROM PRIVATE UNIVERSITIES OF KARACHI. *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management*

Review, 9(2), 31-41. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/impact-job-satisfaction-stress-motivation-on/docview/2434244417/se-2>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana Editores.

Isa, M., & Indrayati, N. (2023). The role of work–life balance as mediation of the effect of work–family conflict on employee performance. *SA Journal of Human Resource Management*, 21. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v21i0.1910>

Kato, A. E., & Scherbaum, C. A. (2023). Exploring the Relationship between Cognitive Ability Tilt and Job Performance. *Journal of Intelligence*, 11(3), 44. <https://doi.org/10.3390/jintelligence11030044>

Kuriakose, V., Sreejesh, S., Jose, H., & Shelly, J. (2020). Testing activity reduces conflict associated strain (ARCAS) model: A test of moderated mediation model of relationship conflict and employee well-being. [ARCAS model] *Personnel Review*, 49(1), 125-148. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2018-0462>

Lu, W., Song, X., Zhu, J., Zhang, Y., & Hou, C. (2023). Slack resources and individual performance of clinicians: the mediating role of job satisfaction and empirical evidence from public hospitals in Beijing, China. *BMC Health Services Research*, 23, 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09358-y>

Ma, X., Wu, D., & Hou, X. (2023). Positive affect and job performance in psychiatric nurses: A moderated mediation analysis. *Nursing Open*, 10(5), 3064-3074. <https://doi.org/10.1002/nop2.1553>

Majid, G., Leila, M., Cepeda-Carrión, G., & Roldán, J. L. (2022). Job performance as a mediator between affective states and job satisfaction: A multigroup analysis based on gender in an academic environment: Research and Reviews. *Current Psychology*, 41(3), 1221-1236. <https://doi.org/10.1007/s12144-020-00649-9>

Md Abu, I. G., Islam, M. A., Shaturaev, J., & Dhar, B. K. (2022). Effects of Job Satisfaction on Job Performance of Sugar Industrial Workers: Empirical Evidence from Bangladesh. *Sustainability*, 14(21), 14156. <https://doi.org/10.3390/su142114156>

Parayitam, S., & Papenhausen, C. (2018). Strategic decision-making: The effects of cooperative conflict management, agreement-seeking behavior and competence-based trust on decision outcomes. *Management Research Review*, 41(1), 2-28.
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/strategic-decision-making/docview/1995197829/se-2>

Pelin, I. I., & Osoian, C. (2021). CO-WORKERS SUPPORT AND JOB PERFORMANCE. *Studia Universitatis Babes-Bolyai*, 66(2), 74-86.
<https://doi.org/10.2478/subboec-2021-0010>

Polat, G., & Benligiray, S. (2022). The impact of family business professionalization on financial performance: a multidimensional approach. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 29(7), 1149-1175. <https://doi.org/10.1108/JSBED-11-2021-0437>

Rosecká, N., & Machek, O. (2020). Family conflict and non-family managers in family business: A Pitch. *Accounting and Management Information Systems*, 19(4), 799-804.
<https://doi.org/10.24818/jamis.2020.04008>

Sasmita, E. E., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2023). The mediating effect of job satisfaction and knowledge sharing behaviour on job performance. *SA Journal of Human Resource Management*, 21 <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v21i0.2128>

Sloan, M., & Geldenhuys, M. (2021). Regulating emotions at work: The role of emotional intelligence in the process of conflict, job crafting and performance. *SA Journal of Industrial Psychology*, 47 <https://doi.org/10.4102/sajip.v47i0.1875>

Zainal, N., Zawawi, D., Aziz, Y. A., & Ali, M. H. (2020). WORK-FAMILY CONFLICT AND JOB PERFORMANCE: MODERATING EFFECT OF SOCIAL SUPPORT AMONG EMPLOYEES IN MALAYSIAN SERVICE SECTOR. *International Journal of Business and Society*, 21(1), 79-95.
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/work-family-conflict-job-performance-moderating/docview/2393640083/se-2>

Anexo 1.

Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Gestión de conflictos	Según Sardi et al. 2023: se comprende que los líderes desempeñan un papel crucial en la influencia de las estrategias de gestión de conflictos, alentando a los empleados a colaborar de manera efectiva. Esto contribuye a la creación de un entorno óptimo y propicio para el buen funcionamiento de la organización. (p.533).	La acción operativa clave que se destaca es el estímulo por parte de los líderes a los empleados para que colaboren de manera efectiva en la resolución de conflictos. Esta colaboración efectiva se considera como un medio para contribuir a la creación de un entorno óptimo, favorable y propicio para	(i) control e influencia familiar en el negocio. 15%	<ul style="list-style-type: none"> la influencia familiar. La profesionalización del negocio. 	1 2 3	Ordinal Tipo Likert
			(ii) identificación de los familiares con la empresa 15%	<ul style="list-style-type: none"> Identidad familiar y empresarial. Dinámicas familiares. 	4 5 6	
			iii) vínculos sociales 40%	<ul style="list-style-type: none"> valores familiares. la gestión de los valores. 	7 8 9 10 11 12 13 14	

		el funcionamiento adecuado de la organización.				
			(iv) apego emocional familiar 15%	<ul style="list-style-type: none"> • El apego emocional. • momentos significativos 	15 16 17	
			(v) renovación de los vínculos familiares mediante la sucesión 15%	<ul style="list-style-type: none"> • La renovación de vínculos familiares • la cohesión familiar. 	18 19 20	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
-----------	-----------------------	------------------------	-------------	-------------	-------	--------

Desempeño laboral	Según Polat, G., & Benligiray, S. (2022) Se centra principalmente en cómo la profesionalización afecta al rendimiento de las empresas familiares.	La profesionalización en el contexto de las empresas familiares se define operacionalmente como el proceso de incorporar prácticas y estándares de gestión empresarial formales, incluyendo la implementación de estructuras organizativas claras	1: profesionalización de la gestión 15%	<ul style="list-style-type: none"> • profesionalización de la empresa. • incorporación de gerentes. 	1 2 3	Ordinal Tipo Likert
			2: profesionalización de la estructura organizacional,	<ul style="list-style-type: none"> • estructura organizacional. • planificación efectiva. 	4 5 6	
			(3) profesionalización de la relación de la familia con las empresas 40%	<ul style="list-style-type: none"> • profesionalización de las relaciones. • fortalecimiento del compromiso. 	7 8 9 10 11 12 13 14	

			(4) profesionalización de los empleados 15%	<ul style="list-style-type: none"> • profesionalización de los empleados. • Momentos significativos. 	15 16 17
			(5) profesionalización del clima laboral y la cultura organizacional 15%	<ul style="list-style-type: none"> • profesionalización en empresas 	18 19 20

Anexos

Anexo 2.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de san juan de Lurigancho

Investigador (a) (es): Diaz Mego Miguel Angel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de san juan de Lurigancho", cuyo objetivo es Determinar la importancia que existe entre gestión de conflictos y el desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho del 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de san juan de Lurigancho

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: " Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de san juan de Lurigancho".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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 (principio de no maleficencia):

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 (principio de beneficencia):

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 (principio de justicia):

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) [Diaz Mego Miguel Angel] email mdiazmeg@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor Federico Alfredo Suasnabar Ugarte

email: fsuasnabar@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 3.

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

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:

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

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Anexo 4.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: *Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de san juan de Lurigancho.*

Autor(es): *Diaz Mego Miguel Angel*

Especialidad del autor principal del proyecto: *Administración*

Programa: *Administración*

Otro(s) autor(es) del proyecto: *Diaz Mego Miguel Angel*

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): *Lima, Perú*

Código de revisión del proyecto: **2023-2_PREGRADO_PILE_C1_05**

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

fsuasnabar@ucvvirtual.edu.pe.

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.			X
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si	X		

	corresponde.	
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 5.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de san juan de Lurigancho”, presentado por los autores Diaz Mego Miguel Angel, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 10 de noviembre de 2023

<i>Nombres y apellidos</i>	<i>Cargo</i>	<i>DNI N.º</i>	<i>Firma</i>
<i>Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya</i>	<i>Presidente</i>	<i>44326351</i>	
<i>Dr. Miguel Bardales Cárdenas</i>	<i>Vicepresidente</i>	<i>08437636</i>	
<i>Dr. José German Linares Cazola</i>	<i>Miembro 1</i>	<i>31674876</i>	
<i>Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón</i>	<i>Miembro 2</i>	<i>43648948</i>	
<i>Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón</i>	<i>Miembro 3</i>	<i>06614765</i>	

Anexo 6.

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de san juan de Lurigancho". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	TELESA DE JESÚS PADELLO VENTURA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	TRIBUTACIÓN		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala de likert
Autor:	Diaz Mego Miguel Angel
Procedencia:	UCV LIMA ESTE
Administración:	Diaz Mego Miguel Angel
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	A dueños o Gerentes de las empresas familiares en el Distrito de San Juan de Lurigancho
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 05 dimensiones, de 10 indicadores y 20 Ítems en total. El objetivo es medir la relación entre las dos variables. - La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 09 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación entre las dos variables.

4. Soporte teórico

Variable 1: Gestión de conflictos

Para Chavarry (2023) Se refiere a la condición en la que las personas que están en edad laboral y dispuestas a trabajar no pueden encontrar empleo remunerado. En otras palabras, el desempleo ocurre cuando las personas activamente buscan trabajo, pero no pueden conseguirlo.

Variable 2. Desempeño laboral

Para Cárdenas (2021) El crecimiento económico se refiere al aumento sostenido y a largo plazo en la producción de bienes y servicios de una economía. Este crecimiento se mide generalmente mediante el aumento del Producto Interno Bruto (PIB), que es el valor total de todos los bienes y servicios producidos en un país durante un período específico, por lo general, un año.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de conflictos	Control e influencia familiar en el negocio.	Sardi et .al (2023), La gestión exitosa de la influencia familiar implica encontrar un equilibrio entre la continuidad de la cultura familiar y la adopción de prácticas empresariales modernas. La profesionalización y la gestión eficaz de los desafíos asociados pueden ayudar a mantener la salud y la sostenibilidad a largo plazo del negocio.
	Identificación de los familiares con la empresa.	Sardi et .al (2023), la fusión de la identidad familiar y empresarial puede ser beneficioso para la cohesión y la continuidad, pero también debe manejarse cuidadosamente para evitar desafíos potenciales. Establecer límites claros, fomentar la diversidad de pensamiento y abordar proactivamente las dinámicas familiares puede ayudar a equilibrar estos aspectos y maximizar los beneficios de esta fusión identitaria.
	Vínculos sociales.	Sardi et .al (2023), la compartición de valores familiares establecidos en la organización puede generar beneficios significativos en términos de relaciones, orientación hacia objetivos comunes, cultura organizacional y resiliencia en momentos desafiantes. La gestión cuidadosa de estos valores puede ser clave para maximizar estos beneficios

		<p>Cardi et al (2023), El apego emocional familiar en el contexto de una empresa familiar implica que las emociones son dinámicas y se desarrollan a lo largo del tiempo, especialmente en respuesta a situaciones cotidianas y los críticos. Estos eventos críticos pueden incluir momentos significativos como sucesiones, divorcios, enfermedades u otros eventos importantes.</p>
empello laboral	Profesionalización de la gestión	<p>Polat, G, & Benlgray, S, (2022), La Instauración de un estilo profesional podría marcar el comienzo del proceso de profesionalización de una empresa familiar. Esto conlleva la incorporación de gerentes que no tengan vínculo familiares o incluso la formación y experiencia en gestión de los miembros familiares que asuman roles directivos.</p>
	profesionalización de la estructura organizacional	<p>Polat, G, & Benlgray, S. (2022), La profesionalización en este aspecto se refleja en la implementación de modificaciones en la estructura organizacional. procesos como la formalización y estandarización, la adopción de mecanismos de control y la planificación efectiva.</p>
	profesionalización de la relación de la familia con las empresas	<p>Polat, G, & Benlgray, S. (2022), Estas estructuras contribuyen a la profesionalización de las relaciones tanto en el ámbito familiar como empresarial. Además, desempeñan un papel crucial en la orientación de las generaciones jóvenes y en el fortalecimiento del compromiso de los miembros familiares con la empresa.</p>
	profesionalización de los empleados	<p>Polat, G., & Benlgray, S. (2022), La profesionalización de los empleados implica la necesidad de adquirir competencias ocupacionales, adoptar un compromiso profesional y comprometerse con un código de conducta y una ética.</p>

	profesionalización del clima laboral y la cultura organizacional	Polal G . & BenHglray, S (2022), En el proceso de profesionalización en empresas familiares, es esencial la introducción de nuevos valores y normas en la cultura corporativa.
--	--	---

5. Presentación de Instrucciones para el íuez:

A continuación, le presentamos el cuestionario "Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el
 Distrito San Juan de Luján"

Elaborado por: Díaz Meo Miguel Ángel en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno
 De los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintaxis y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem .
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el ítem)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra totalmente relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es relevante, importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia , pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado Nivel	El ítem relativamente importante
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar
 sus observaciones que considere pertinente

dt f • 4111 **la** **inc:lan.** e, J como addtamol brinde

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento Gest16n de conflictos

Primera dimensin: Control e influencia familiar en el neoc10

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observacional Recomendaciones
la Influencia familiar	1	y	1/	'/	
	2	/	y	V	
profesionalizaci6n del neoc10	3	1/		</	

- Segunda dimensión Identificación de los familiares con el empleo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Objetivo de la Recomendación
Identidad familiar y empresarial	4	1./	t/	l/	
Diferencias familiares.	5	1./	C/	L/	
	6	l/	l.(y	

- Tercera dimensión Vínculos sociales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Objetivo de la Recomendación
valores familiares	7	i	1/	l/	
	8	ti	l/	l/	
	9	l/	L/	y	
	10	l/	l/	,,;	
Situación económica	11	1./	L/	L{	
	12	l(L/	L{	
	13	'-/	V	V	
	14	l.(t/	'-/	

cuarta dimensión Apego emocional familiar

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Objetivo de la Recomendación
El apego emocional	15	l/	y	l/	
	16	L/	V	L/	
momento de la significación	17	Y	l/	t(

Quinta dimensión Renovación de los vínculos familiares mediante el uso de los



INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La renovación de vínculos familiares	18	V	I/	t/	
la cohesión familiar.	19	V	I/	t/	
	20	L/	L/	t/	

Dimensiones del

Instrumento De 11 ítems

- Primera dimensión: Prolección de la gestión

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prolección de la empresa,	21	V	t/	V	
	22	L/	I/	V	
Incorporación de gerentes	23		L/	I/	

Segunda dimensión: Profesionalización de la estructura organizacional

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	24	L/	L/		
Profesionalización	25	L/	V		
Relación de la familia con las	26		V		

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalización de las relaciones.	27	V	V	V	
	28	V	V	V	

	29	l/	/	u	
	30	t/	L/	l./	
Fortalecimiento del compromiso	31	l/	L/	L/	
	32	'-/	L/	'-/	
	33	u	L/	l(
	34	t. ...;	L(L(

- Cuarta dimensión Profesionalización de los empleados

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Objetividad
Profesionalización de los empleados	35	l/	l./	l(
Momentos significativos	36	t/	l/	l/	
	37	'-/	l/	'-(

- Quinta dimensión Profesionalización del clima laboral y la cultura organizacional

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Objetividad
Profesionalización en empresas	38	L/	l/	y	
	39	y	l/	l/	
	40	L/	l/	l/	


 Mg. TEREZA DE JESÚS PADILLA VENAS
 Firma del evaluador
 DNI: 10403730

Evaluación por Juicio de expertos

RE80LUCI6N DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACION N°OU.m3-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de San Juan de Lurigancho", La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración

1. Datos Personales

NOMBRE del Juez:	Asistente Social, J &, -,: ,rd,J...	
Orden profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Área de experiencia profesional:	UI > Ofo	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la prueba: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala de Likert
Autor:	Dr. Mego Miguel Angel
Procedencia:	UCV LIMA ESTE
Administración:	UIBI. Mego Miguel Angel
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	A dueños y miembros de familias empresarias en Lurigancho
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 05 dimensiones, de 10 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación entre las dos variables. - La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 10 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación entre las dos variables.

4. Soporte teórico

Variable 1: Gestión de conflictos

Para Chavarry (2023) Se refiere a la condición en la que las personas que están en edad laboral y dispuestas a trabajar no pueden encontrar empleo remunerado. En otras palabras, el desempleo ocurre cuando las personas activamente buscan trabajo, pero no pueden conseguirlo.

Variable 2. Desempeño laboral

Para Cárdenas (2021) El crecimiento económico se refiere al aumento sostenido y a largo plazo en la producción de bienes y servicios de una economía. Este crecimiento se mide generalmente mediante el aumento del Producto Interno Bruto (PIB), que es el valor total de todos los bienes y servicios producidos en un país durante un período específico, por lo general, un año.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de conflictos	Control e influencia familiar en el negocio.	Sardi et .al (2023), La gestión exitosa de la influencia familiar implica encontrar un equilibrio entre la continuidad de la cultura familiar y la adopción de prácticas empresariales modernas. La profesionalización y la gestión eficaz de los desafíos asociados pueden ayudar a mantener la salud y la sostenibilidad a largo plazo del negocio.
	Identificación de los familiares con la empresa.	Sardi et .al (2023), la fusión de la identidad familiar y empresarial puede ser beneficioso para la cohesión y la continuidad, pero también debe manejarse cuidadosamente para evitar desafíos potenciales. Establecer límites claros, fomentar la diversidad de pensamiento y abordar proactivamente las dinámicas familiares puede ayudar a equilibrar estos aspectos y maximizar los beneficios de esta fusión identitaria.
	Vínculos sociales.	Sardi et .al (2023), la compartición de valores familiares establecidos en la organización puede generar beneficios significativos en términos de relaciones, orientación hacia objetivos comunes, cultura organizacional y resiliencia en momentos desafiantes. La gestión cuidadosa de estos valores puede ser clave para maximizar estos beneficios

		<p>Cardi et al (2023), El apego emocional familiar en el contexto de una empresa familiar implica que las emociones son dinámicas y se desarrollan a lo largo del tiempo, especialmente en respuesta a situaciones cotidianas. Los eventos críticos Estos eventos críticos pueden incluir momentos significativos como sucesiones, divorcios, enfermedades u otros eventos importantes</p>
empello laboral	Profesionalización de la gestión	<p>Polat, G, & Benlgray, S, (2022), La Instauración de un estilo profesional podría marcar el comienzo del proceso de profesionalización de una empresa familiar. Esto conlleva la incorporación de gerentes que no tengan vínculo familiares o incluso la formación y experiencia en gestión de los miembros familiares que asuman roles directivos</p>
	profesionalización de la estructura organizacional	<p>Polat, G, & Benlgray, S. (2022), La profesionalización en este aspecto se refleja en la implementación de modificaciones en la estructura organizacional. procesos como la formalización y estandarización, la adopción de mecanismos de control y la planificación efectiva.</p>
	profesionalización de la relación de la familia con las empresas	<p>Polat, G, & Benlgray, S. (2022), Estas estructuras contribuyen a la profesionalización de las relaciones tanto en el ámbito familiar como empresarial. Además, desempeñan un papel crucial en la orientación de las generaciones jóvenes y en el fortalecimiento del compromiso de los miembros familiares con la empresa.</p>
	profesionalización de los empleados	<p>Polat, G., & Benlgray, S. (2022), La profesionalización de los empleados implica la necesidad de adquirir competencias ocupacionales, adoptar un compromiso profesional y comprometerse con un código de conducta y una ética laboral.</p>

	profesionalización del clima laboral y la cultura organizacional	Polat. G & Benllgray, S (2022), En el proceso de profesionalización en empresas familiares, es esencial la introducción de nuevos valores y normas en la cultura corporativa.
--	--	---

5. presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario "Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el Distrito San Juan de Lungancho"

Elaborado por: Diaz Mego Miguel Angel en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintaxis y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3 Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4 Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra estable relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia , pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3 Moderado nivel	El ítem relativamente importante
	4 Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificarlos de acuerdo a los criterios establecidos. Sus observaciones que considere pertinentes.

1 No cumple con el criterio

2 BaJO II/el
3 Moderado ntvel
4 Alto nivel

Dtmenalones del Inatrumeto Gestl6n de confllctos

Primera dlmen■16n; Control e influenc1a familiar en el negoc10

IndtaadoNa	11.m	Claridad	Coherencla	Relevancla	ObMrvactonea/ Recomendaclonea
la Inffuenda familiar	1 2	3 3	J 3	J J	
La profeslonallzaci6n delnflonocio	3	J	J	3	

- Segunda dimensión Identificación de los familiares con la empresa

INDICADORES	ham	Claridad	Coherencia	Relevancia	Objetivo y Recomendación
Identidad familiar y empresarial	4	3	J	3	
Dinámicas familiares	5	J	3	3	
	6	J	J	3	

- Tercera dimensión Vínculos sociales

INDICADORES	ham	Claridad	Coherencia	Relevancia	Objetivo y Recomendación
valores familiares	7	3	J	3	
	8	3	3	3	
	9	3	J	J	
	10	3	3	3	
Situación económica	11	J	3	.2	
	12	3	3	-i	
	13	3	3	3	
	14	3	J	3	

cuarta dimensión: Apego emocional familiar

INDICADORES	Claridad	Coherencia	Relevancia	Objetivo y Recomendación
El apego emocional.	15	3	3	3	
	18	3	3	3	
momento significativo	17	3	3	J	

Quinta dimensión Renovación de los vínculos familiares mediante la unión

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
la renovación de vínculo familiares	1	3	3	J	
la cohesión familiar		3	J	3	

Dimensiones del instrumento Desempeño laboral

- Primera dimensión Profesionalización de la gestión

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
profesionalización de la empres .	21	3	3	3	
	22	3	3	3	
incorporación de gerentes	23	J	J	J	

Segunda dimensión: Profesionalización de la estructura organizacional

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
estructura organizacional	24	3	J	J	
planificación efectiva	25	3	3	J	-
	26		J	3	J

- Tercera dimensión Profesionalización de la familia con las mpr

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Profesionalización de 181 relaciones	27	J		J	
	28		J	3	

Fortalecimiento del compromiso	29	3	J	3	
	30	J	3	J	
	31	I	3	3	
	32	I	J	3	J
	33		3	3	3
	34		J	3	I

- Cuarta dimensión: Profesionalización de los empleados

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/Recomendación
Profesionalización de los empleados.	35	J	3	3	
Momentos significativos	36	3	3	3	
	37	3	3	3	

- Quinta dimensión: Profesionalización del clima laboral y la cultura organizacional

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/Recomendación
profesionalización en empresas	38	3	3	3	
	39	3	j	3	
	40	3	3	3	

Firma de evaluador .,
DNI. 07. P'1' /11

Evaluación de Expertos
 INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI.UC
 WDUICUIIIIEW.:S &:UWDE-a1-ac::-----:---:fff

Respetado juez: usted ha sido llamado a emitir su opinión y delimitar el alcance de su labor en las empresas familiares en el distrito de San Juan de los Rios. La evaluación del instrumento de investigación para lograr que sea válido y que los datos obtenidos a partir de este sean confiables y válidos para el análisis y la toma de decisiones. La evaluación debe realizarse a partir de este día y hasta el día 15 de mayo del presente año.

1. **PIPI**.....**W**

NomIn del Juez:	Va: \ / - .. Je H- Ceulta
Grado p.oll: lonll:	Maestría () Doctor (1)
Ale. de <u>formación</u> académica:	Científica () Educativa () Organizacional (X)
Experiencia profesional:	Gestión Estratégica
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Experiencia en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en el área de la investigación:	16 años () Más de 16 años ()

2. **Propósito de la Investigación:**

Validar el contenido de la investigación en el distrito de San Juan de los Rios.

3. **Nombre de la Prueba:** Cuestionario en escala de Likert (cuestionarlo o inventarlo)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala de Likert
Nombre de la Prueba:	
Autor:	Díaz Mego Miguel Ángel
Afiliación:	UCV - IMAESTE
Dirección:	Díaz Mego Miguel Ángel - CVLIMAESTE
Administración:	Díaz Mego Miguel Ángel
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Gerentes de las empresas familiares en el Distrito de San Juan de los Rios.
Significación:	La prueba está compuesta por dos variables. La primera variable contiene 05 dimensiones de 10 indicadores, 05 ítems en total. El objetivo es medir la relación CDR y los indicadores y variables. La segunda variable contiene 05 dimensiones de 09 indicadores y 05 ítems en total. El objetivo es medir la relación entre las dos variables.

4. Soporte teórico

Variable 1: Gestión de conflictos

Para Chavarry (2023) Se refiere a la condición en la que las personas que están en edad laboral y dispuestas a trabajar no pueden encontrar empleo remunerado. En otras palabras, el desempleo ocurre cuando las personas activamente buscan trabajo, pero no pueden conseguirlo.

Variable 2. Desempeño laboral

Para Cárdenas (2021) El crecimiento económico se refiere al aumento sostenido y a largo plazo en la producción de bienes y servicios de una economía. Este crecimiento se mide generalmente mediante el aumento del Producto Interno Bruto (PIB), que es el valor total de todos los bienes y servicios producidos en un país durante un período específico, por lo general, un año.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de conflictos	Control e influencia familiar en el negocio.	Sardi et .al (2023), La gestión exitosa de la influencia familiar implica encontrar un equilibrio entre la continuidad de la cultura familiar y la adopción de prácticas empresariales modernas. La profesionalización y la gestión eficaz de los desafíos asociados pueden ayudar a mantener la salud y la sostenibilidad a largo plazo del negocio.
	Identificación de los familiares con la empresa.	Sardi et .al (2023), la fusión de la identidad familiar y empresarial puede ser beneficioso para la cohesión y la continuidad, pero también debe manejarse cuidadosamente para evitar desafíos potenciales. Establecer límites claros, fomentar la diversidad de pensamiento y abordar proactivamente las dinámicas familiares puede ayudar a equilibrar estos aspectos y maximizar los beneficios de esta fusión identitaria.
	Vínculos sociales.	Sardi et .al (2023), la compartición de valores familiares establecidos en la organización puede generar beneficios significativos en términos de relaciones, orientación hacia objetivos comunes, cultura organizacional y resiliencia en momentos desafiantes. La gestión cuidadosa de estos valores puede ser clave para maximizar estos beneficios

		<p>Cardi et al (2023), El apego emocional familiar en el contexto de una empresa familiar implica que las emociones son dinámicas y se desarrollan a lo largo del tiempo, especialmente en respuesta a situaciones cotidianas y los críticos. Estos eventos críticos pueden incluir momentos significativos como sucesiones, divorcios, enfermedades u otros eventos importantes.</p>
empello laboral	Profesionalización de la gestión	<p>Polat, G, & Benlgray, S, (2022), La Instauración de un estilo profesional podría marcar el comienzo del proceso de profesionalización de una empresa familiar. Esto conlleva la incorporación de gerentes que no tengan vínculo familiares o incluso la formación y experiencia en gestión de los miembros familiares que asuman roles directivos.</p>
	profesionalización de la estructura organizacional	<p>Polat, G, & Benlgray, S. (2022), La profesionalización en este aspecto se refleja en la implementación de modificaciones en la estructura organizacional. procesos como la formalización y estandarización, la adopción de mecanismos de control y la planificación efectiva.</p>
	profesionalización de la relación de la familia con las empresas	<p>Polat, G, & Benlgray, S. (2022), Estas estructuras contribuyen a la profesionalización de las relaciones tanto en el ámbito familiar como empresarial. Además, desempeñan un papel crucial en la orientación de las generaciones jóvenes y en el fortalecimiento del compromiso de los miembros familiares con la empresa.</p>
	profesionalización de los empleados	<p>Polat, G., & Benlgray, S. (2022), La profesionalización de los empleados implica la necesidad de adquirir competencias ocupacionales, adoptar un compromiso profesional y comprometerse con un código de conducta y una ética.</p>

	<p>profesionalización del clima laboral y la cultura organizacional</p>	<p>Polal G. & BenHglray, S (2022), En el proceso de profesionalización en empresas familiares, es esencial la introducción de nuevos valores y normas en la cultura corporativa.</p>
--	---	--

5. Presentación de Instrucciones para el íuez:

A continuación, le presentamos el cuestionario "Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el Distrito San Juan de Luján".

Elaborado por: Díaz Meo Miguel Ángel en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem .
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra correctamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es relevante, es decir importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia , pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar sus observaciones que considere pertinente. &M. dt f. 4111 **la** **inc:lan.** e, J como addtamol brinde

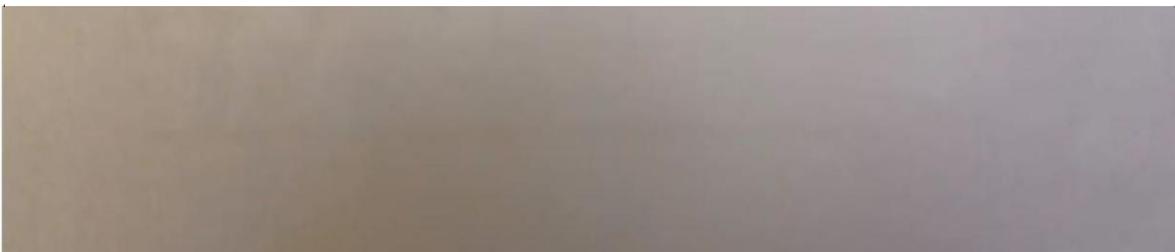
1 No cumple con el criterio

- 2. Bajo Nivel
- 3. Moderado nivel
- Alto nivel

del Inltmto Oeat16n de confltcto1

- Primer dimenaln: Control e influencl lamilar 11 el negoco

	11am	Claridad	Collerenela	Relevanci	ObNrVacioftNI RecomendclonN
la l enci	1	A-	L		
tam.ar	2	.t,	4	4-	
La protes10naliz-acn)n lael .riOC10	3		4	A	



- Segunda dimensión: Identificación de los familiares con la empresa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad familiar y empresarial	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
Dinámicas familiares.	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Vínculos sociales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
valores familiares.	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Situación económica	11	3	4	3	
	12	3	4	3	
	13	3	4	3	
	14	3	4	3	

cuarta dimensión: Apego emocional familiar

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El apego emocional.	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
momentos significativos	17	4	4	4	

Quinta dimensión: Renovación de los vínculos familiares mediante la sucesión

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Le renacimiento de Inclusivos familiares	18		4	4	
la cohesión familiar	9	4	4	4	
	20	3	3	3	

Dimensión del Instrumento Desempeño laboral

- Primera dimensión: Profesionalización de la gestión

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
profesionalización de la empresa	21	4	4	LI-	
	22	4	6.	4	
Incorporación de gerentes	23	A	4	4	

Segunda dimensión Profesionalización de la estructura organizacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Estructura organizacional	24	4	1	4	
planificación de la empresa	25	4-	4	4	
	26	2)	3		

- Tercera dimensión Profesionalización de la relación de la familia en la empresa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Profesionalización de la relación	27	4	4	4	
	28	4	4	4	

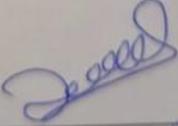
	29	4	4	4	
	30	4	4	4	
Fortalecimiento del compromiso	31	4	4	4	
	32	4	3	3	
	33	4	4	4	
	34	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Profesionalización de los empleados

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalización de los empleados.	35	4	4	4	
Momentos significativos.	36	4	4	4	
	37	4	4	4	

- Quinta dimensión: Profesionalización del clima laboral y la cultura organizacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
profesionalización en empresas	38	4	4	4	
	39	4	4	4	
	40	4	4	4	


 Dra. Yvette Cecilia Plasencia Marín
 Firma del evaluador
 DNI:

Anexo 7.

ALFA DE CRONBACH (prueba de confiabilidad)

Alfa de Cronbach DIAZ, MEGO MIGUEL - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Complementos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1 Encuestados		1	2	3	4	5	6	7	8	
2	1	5	5	5	1	4	5	3	5	
3	2	4	5	5	4	3	3	2	4	
4	3	5	5	5	4	4	5	3	5	
5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	
6	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
7	6	5	2	3	5	2	5	1	2	
8	7	3	3	4	4	3	3	3	4	
9	8	3	5	4	3	4	5	5	4	
10	9	4	5	4	4	4	4	5	4	
11	10	4	4	4	4	2	4	4	4	
12 varianza		0.56	1.01	0.44	1.01	0.64	0.56	1.84	0.6	
13 sumatoria de varianza		42.26								
14 varianza de la suma de los iter		545.44								
15										
16 coeficiente de confiabilidad de cuestionario			0.946							
17 numero de items de instrumento			40							
18 sumatoria de varianza de los items			42.26							
19 varianza total de instrumento			545.44							
20										
21										
22										

total de las 2 variables gestion de conflictos desempeño laboral

Gestión de conflictos

Alfa de Cronbach DIAZ MEGO MIGUEL - Excel

Encuestados

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2	1	5	5	5	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
3	2	4	5	5	4	3	3	2	4	4	5	4	5	5	5
4	3	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5
6	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
7	6	5	2	3	5	2	5	1	2	4	1	4	2	2	5
8	7	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5
9	8	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
10	9	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
11	10	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	5
12	varianza	0.56	1.01	0.44	1.01	0.64	0.56	1.84	0.6	0.29	1.29	0.24	1	0.84	0.6
13	sumatoria de v	19.1													
14	varianza de la	88.04													
15															
16	coeficiente de confiabilidad de	0.803													
17	numero de items de intrument	40													
18	sumatoria de varianza de los	19.1													
19	varianza total de instrumento	88.04													
20															
21															
22															

total de las 2 variables | **gestion de conflictos** | desempeño laboral

Alfa de Cronbach DIAZ MEGO MIGUEL - Excel

Encuestados

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2	1	4	5	3	4	5	5	5	4	1	3	5	5	5	5
3	2	2	2	2	3	5	4	5	5	2	3	4	4	5	5
4	3	2	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
5	4	5	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
6	5	2	3	4	3	5	4	5	5	3	3	3	3	4	4
7	6	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	3	1	2	5
8	7	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
9	8	4	5	3	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5
10	9	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
11	10	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
12	varianza	1.44	1.01	1.49	0.61	1.2	1.16	1.36	1.4	1.4	1.25	0.69	1.36	0.96	0.4
13	sumatoria de v	23.16													
14	varianza de la	209.2													
15															
16	coeficiente de confiabilidad de	0.912			Gestion de conifitos			0.803							
17	numero de items de instrument	40			Desempeño laboral			0.912							
18	sumatoria de varianza de los	23.16													
19	varianza total de instrumento	209.2													
20															
21															
22															

total de las 2 variables | gestion de conflictos | **desempeño laboral**

Desempeño laboral

Anexo 8.

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turmitn.com/app/carta/ev/?v=16&v=1013&lang=es&o=241526052&u=1088032488

feedback studio MIGUEL ANGEL DIAZ MEGO Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de san juan de Lurigancho 2024 /100 1 de 30

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de conflictos y desempeño laboral en las empresas familiares en el distrito de san juan de Lurigancho 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL:
LICENCIADO: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR (ES):
Díaz Mego, Miguel Angel (orcid.org/0000-0003-4358-4985)

ASESOR(A)(ES):
Dr. Susnabar Ugarite, Federico Alfredo (orcid.org/0000-0002-4978-67)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento.

LIMA - PERÚ
2024

Página: 1 de 34 Número de palabras: 9559 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 18:16 15/07/2024

Resumen de coincidencias
18 %
Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	hdl.handle.net Fuente de internet	3 %
3	es.sldshare.net Fuente de internet	1 %
4	Torres Hernández, Fried... publicación	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	www.researchgate.net Fuente de internet	<1 %
7	lacamara.pe Fuente de internet	<1 %
8	repositorioacademico... Fuente de internet	<1 %
9	repositorio autonomia... Fuente de internet	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11	www.slidehare.net Fuente de internet	<1 %

Anexo 9. Calculo tamaño de muestra finita.

Calculo Tamaño de Muestra 140 - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

Parametro Insertar Valor

N	1,902
Z	1,960
P	50.00%
Q	50.00%
e	8.00%

Tamaño de muestra "n" = 139.16

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado
 N = Tamaño de la Población o Universo
 Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)
 e = Erro de estimación máximo aceptado
 p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

Nivel de confianza	Z _α
99.7%	3
99%	2.58
98%	2.33
96%	2.05
95%	1.96
90%	1.645
80%	1.28
50%	0.674

Tamaño "n" Finita DIAZ MEGO