



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Conflicto laboral y desempeño de los colaboradores en el
Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en administración**

AUTOR:

Dancuart Pacamia, Luis Mauricio (ORCID: 0000-0001-8356-7990)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

**LIMA – PERÚ
2021**

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres por el amor que siempre me supieron dar, en especial a mi señora madre MaríaElena Pacamia Turpo, por sus orientaciones, comprensión y cariño a lo largo de mi vida. Me formaron con grandes valores y sobre todo asobrellevar las adversidades sin dejar de lado la dignidad.

A mi hermano por darme esa motivación de salir adelante, siendo yo su gran ejemplo de vida y superación, a mi hermosa hija Alessia Mariana Dancuart Sánchez, que es el motivo principal de cada paso que doy, que siempre será la fuerza de mi vida y el motor de este humilde servidor.

AGRADECIMIENTO

Mi completo agradecimiento a los profesores de mi universidad, por su orientación, su motivación, susabiduría y sapiencia que ha sido brindada para la elaboración y el desarrollo del presente documento demanera que se logre mi título de licenciado en administración.

A mis compañeros que a lo largo de estos 5 años me apoyaron en todo momento, a mis adorados nonos y tíos, por el aprecio y confianzapermanente.

A la Universidad Cesar Vallejo, que como institución formadora de recursos humanos me abrió las puertas y me permitió forjarme unfuturo de la cual me siento muy orgulloso.

Muchas gracias por todo

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de la investigación	27
3.2. Variables y operacionalización Variable cuantitativa	27
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	32
3.6. Métodos de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos.....	32
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUSION	37
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

Tabla 4.1:Relación entre conflicto laboral y la dimensión calidad de trabajo....	34
Tabla 4.2:Relación entre conflicto laboral y responsabilidad.	34
Tabla 4.3:Relación entre el conflicto laboral y trabajo en equipo.....	35
Tabla 4.4:Relación entre conflicto laboral y compromiso institucional.	35
Tabla 4.5: Relación entre las variables conflicto laboral y desempeño laboral.	36

RESUMEN

La investigación Conflicto laboral y desempeño de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021, se efectuó una investigación aplicada correlacional con una muestra de 74 trabajadores, con el objetivo de determinar la relación entre el conflicto y desempeño laboral, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Se ha demostrado que existe una relación inversa entre el conflicto laboral y el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios al 95% de confiabilidad. Así mismo se ha demostrado una relación entre el conflicto y la calidad del trabajo pues el valor de $p = 0,00$ y la correlación de Pearson es de 0,6 95; en cuanto la relación que se da entre el conflicto laboral y la responsabilidad $p = 0,000$ y el coeficiente de correlación de Pearson = 0.6 34 con el 95% de confiabilidad, la correlación entre el conflicto laboral y el trabajo en equipo con un $p = 0,000$ y coeficiente de correlación de Pearson es de 0,0700; la relación que existe entre el conflicto laboral y el compromiso institucional donde el valor de $p = 0.001$ y el coeficiente de correlación de Pearson arrojado un valor de 0.6 50.

Palabras clave: Desempeño, conflicto, calidad, responsabilidad, trabajo.

ABSTRACT

In the investigation Labor conflict and performance of collaborators in the Gobierno Regional de Madre de Dios 2021, an applied and correlational investigation has been carried out with a sample of 74 workers, in order to determine the relationship between the conflict and job performance, under non-probabilistic sampling for convenience, the application of the instrument was carried out using the cell phone. It has been shown that there is a indirect relationship between the labor dispute and the performance of the workers of the Regional Government of Madre de Dios at 95% reliability. Likewise, a relationship between conflict and quality of work has been demonstrated, since the value of $p = 0.00$ and the Pearson correlation is 0.6 95; As for the relationship between labor conflict and responsibility $p = 0.000$ and Pearson's correlation coefficient = 0.6 34 with 95% reliability, the correlation between labor conflict and work at $p = 0.000$ and coefficient of Pearson's correlation is 0.0700; the relationship between labor conflict and institutional commitment where the value of $p = 0.001$ and the Pearson correlation coefficient yielded a value of 0.6 50.

Keywords: Performance, Conflict, quality, responsibility, work.

I.INTRODUCCIÓN

La problemática del estudio aborda un tema vigente: el conflicto laboral y desempeño laboral, que son parte del quehacer diario en las organizaciones. El primero se refiere a la problemática que surge de la interrelación de personas y la segunda a la forma en la cual las personas desarrollan su trabajo.

Cuando se pretende dar solución a la relación que se forma entre las dos variables de estudio se pretende influenciar en aspectos que causan alteración en la relación normal de trabajo.

De hecho, se asume que cuando surge el conflicto y al rebasar este, niveles impacta en el desempeño. Por ello anticiparse en su presentación es necesario más que importante en la organización.

Cuando se pretende dar una solución a esta problemática que vendría a ser el objetivo final de este estudio, se ayuda, a que los colaboradores desarrollen sus labores con responsabilidad y con profesionalismo; si entre el personal no existe conflictos existirá un desempeño favorable, ya que trabajaran con dedicación y esmero; sin embargo, si surgen los conflictos laborales, estos tienen efectos negativos en el desempeño laboral, afectando no solo su trabajo sino también a los usuarios que hacen uso de sus servicios o de los bienes que generan.

Para mejorar el desempeño, es supremamente importante que el área encargada de recursos humanos no solo tenga, sino efectúe las funciones, de ahí que sea uno de los principales eslabones al interior de la organización, que ayude y prevenga los conflictos entre el personal, por medio de actividades de capacitación permanente, reflexiones sobre trabajo en equipo, creación paulatina de un sentimiento de pertenencia organizacional, etc. y altas dosis de calidad en el trabajo, para llegar a cumplir con los objetivos y planes propuestos por el Gobierno Regional de Madre de Dios teniendo en cuenta que la situación sociosanitaria actual crea nuevos espacios y formas de trabajar y que hay algo más importante que el conflicto rutinario, la vida de las personas.

La correcta relación entre compañeros de trabajo, es de vital importancia para el desempeño de las actividades de los favorezca trabajadores en la organización, respetando siempre la diferencia de opinión y el estilo de trabajo en el marco de las normas legales e institucionales.

La relación estrecha entre estas dos variables, que tentativamente parten del supuesto que se relacionan entre sí, y su equilibrio, hacen que el ambiente laboral sea adecuado y que los trabajadores cumplan en la organización las funciones del puesto de trabajo de la mejor manera. Para lograr que el trabajador trabaje con iniciativa, es menester poseer una adecuada política y cultura organizacional, lo que es un marco conceptual interesante en el cual prima un correcto clima laboral, que está en constante evolución, con este estudio se busca que se favorezca su desarrollo individual al interior del ambiente laboral y se les permita obtener los resultados esperados de su trabajo, de forma tal que la organización avance hacia las metas que se proponen.

En cuanto al desempeño se ha logrado verificar en el Gobierno Regional de Madre de Dios que existe un desigual rendimiento de los recursos humanos. Las personas que más trabajan en ocasiones son el personal contratado, en cuanto al personal nombrado solo realizan actividades en cumplimiento de sus horarios y dejan de lado el interés en las metas de la institución. Esto genera entre los trabajadores una serie de desencuentros, miramientos y posturas personales que no son saludables para la organización.

El problema del desempeño siempre es importante para una organización, en la práctica se ha podido constatar que el desempeño es desigual, irregular, no uniforme entre los trabajadores; inclusive entre las áreas de trabajo, existen áreas que se sobrecargan de labor, especialmente las que tienen que ver con áreas de gestión directamente vinculadas a planificación, presupuesto, proyectos de inversión, tesorería, entre otras y otras áreas trabajan mucho menos, porque su responsabilidad es menor y realizan su labor más en cumplimiento de su horario que de las metas de la organización. En estas actividades se ha podido verificar un desempeño desigual que finalmente impacta en el trabajo de esta institución gubernamental y hacen que sea lenta, poco eficiente y que no sea competitiva frente a otras organizaciones. La empresa nacional o vinculada al estado siempre es la empresa que es mucho menos eficiente en su trabajo diario.

Así se ha señalado que la motivación es una de las formas de incrementar el desempeño, pero también lo son una política de recursos humanos que valore el aporte de cada recurso humano (Cortez & García Prado, 2011). Para explicar bien la situación es importante además analizar que el desempeño se debe medir en función a la calidad, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso

institucional.

Sobre la calidad esta se debe considerar multidimensional y un aspecto crítico al interior de una organización (Gorlaa, Somersb, & Wong, 2010), por lo tanto, un aspecto del cual no se puede prescindir, las organizaciones que destacan son justamente las que trabajan bajo un enfoque de calidad. Las instituciones deben tener entre sus prácticas aquellas que converjan con la elaboración o realización de servicio con la más alta calidad (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2003).

Una segunda dimensión del desempeño está representada por la responsabilidad, que va más allá de efectuar las tareas con diligencia, sino que además implica en palabras de Coelho et al. efectuar una competencia libre y exenta de fraudes (2003), eso es ser responsable desde la perspectiva del trabajador y su desempeño implica efectuar un trabajo prolijo, adecuado y con características adecuadas.

Mientras que sobre el trabajo en equipo implica la interacción de dos o más trabajadores que conocen y actúan para lograr objetivos comunes (Puente Palacios, Moreira, Puente, & Lira, 2015), para ello los trabajadores deben conocer sus funciones y sobre todo tener formación para poder desempeñarse en un determinado puesto de trabajo (Yim & Seong, 2016).

Las instituciones como el Gobierno Regional de Madre de Dios asumen un compromiso con la sociedad a la que sirven, lo que a su vez se relaciona con el apego del trabajador y claro está que también con el nivel de satisfacción del usuario (Hernández Bonilla, Ruiz Reynoso, Ramírez Cortés, Sandoval Trujillo, & Méndez Guevara, 2018). El compromiso es un proceso largo que guarda estrecha relación con las experiencias del trabajador al interior de su organización y guarda relación con el éxito organizacional (Mowday, Steers, & Porter, 1982).

Con relación a los conflictos este trabajo desigual termina generando una relación áspera entre las personas surgiendo grupos que tienen intereses diferentes pero además se van conglomerado y agrupando en distintos bandos, dependiente de su condición laboral, así si son contratados se unen para tratar de sobrellevar o reclamar sus derechos frente a los nombrados, además entre estos grupos se ven también aspectos relacionados a posturas políticas o intereses políticos que siempre prima en el nivel de la organización. Otro aspecto

saltante es la relación que entablan, así entre muchos nombrados es común el maltrato al contratado en especial si este es joven.

De otro lado en cuanto al conflicto este es parte de las relaciones sociales (López Pintor, 1995), pero Edwards discrepa con este y afirma que no se puede considerar que las relaciones laborales sean parte de las relaciones sociales, puesto que, sus características son únicas y propias (1990).

En tanto que, este es un fenómeno casi habitual en las organizaciones señalando el conflicto que se genera entre el empleador y el empleado, dejando de lado el conflicto que surge entre las personas como parte de la relación que entablan (Gonzales García, 2006). Según el criterio de Mauno el conflicto es un desequilibrio, una situación negativa que se da en el desenvolvimiento de los trabajadores (2010). Y además Ferrari agrega un ingrediente más a los conflictos: los conflictos de intereses. Pero además acota otro autor algo muy significativo, que los conflictos no surgen por elementos probados científicamente sino por aquellos que no tienen bases teóricas suficientes sino más bien los que derivan del subjetivismo (Silva Garcia, 1999).

Para realizar la investigación, se han analizado que objetivos plantear, así se desea conocer como es el desempeño en el trabajo de los colaboradores del Gobierno Regional de Madre de Dios mismo que se ha considerado como prioritario, pues es importante conocer las características de este en relación al desempeño, como dos variables que se relacionan y que tienen impacto en la atención del usuario final.

La investigación aborda como problema general, el siguiente cuestionamiento: ¿Qué relación existe entre el conflicto laboral y desempeño de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021?

Pero un problema tiene varias aristas por lo cual se ha considerado además estudiar los sub problemas siguientes: ¿Cuál es la relación entre el conflicto laboral y la calidad del trabajo entre los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021?, ¿Cuál es la relación entre el conflicto laboral y la responsabilidad de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021?, ¿Cuál es la relación entre el conflicto laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021?, ¿Cuál es la relación entre el conflicto laboral y el compromiso institucional de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021?.

Así mismo en el estudio se plasman las justificaciones que dan sustento al presente estudio desde el enfoque: teórico, práctico, social y metodológico.

La justificación teórica está señalada por todos aquellos autores que han descrito que el desempeño de los trabajadores se ve influenciado por una serie de factores entre los que se destacan la remuneración, pero ante las restricciones económicas existentes es importante tentar otras alternativas para mejorar la forma en que los recursos humanos se desenvuelven.

La justificación práctica se fundamenta en que el personal del Gobierno Regional de Madre de Dios cumple funciones que se desprenden de la Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales que fija como objetivos el planear y promover el desarrollo y economía regional, para ello se debe usar algunas estrategias en la búsqueda de fuentes de financiamiento distintas a las que otorga el tesoro público, así mismo buscar mercado y capitales y el manejo de los recursos que provee la naturaleza y el ambiente social y cultural (Congreso de la República, 2002) en el cual se enmarcan. Por ello los conflictos entre sus colaboradores impactan en el cumplimiento de sus funciones. Anticiparse a estas ocurrencias es importante, mismo que deberá hacerse en base a la información disponible y que es importante para el análisis de la situación.

La justificación social se relaciona al rol que viene asumiendo el Gobierno Regional de Madre de Dios en esta contingencia de la crisis que sucede en el país, es importante el desempeño que ellos tienen, tomando en cuenta la relación laboral con la que se encuentran por estas circunstancias; y como se desarrolla dentro de su trabajo. Por lo mismo, el estudio se justifica en la imperiosa necesidad de conocer las características del desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Madre de Dios de la ciudad de Puerto Maldonado, cuyos resultados servirán para poder tomar acciones para solucionar algunos de los problemas que acarrearán estas realidades en el ámbito de esta entidad.

En cuanto a la justificación metodológica, es posible abordar la problemática utilizando el método científico, en la búsqueda de las relaciones que se dan entre las variables de estudio. Este conocimiento permitirá que los hallazgos se puedan emplear por los gestores en la búsqueda de soluciones a la problemática planteada. Se considera importante hablar del tema del desempeño unido a los conflictos laborales no sólo para identificar los problemas que se dan

al interior del Gobierno Regional de Madre de Dios sino para permitir conocer la dinámica que se presenta en esta institución. Esta dinámica es esencial para el éxito, cumpliendo así con los objetivos, la visión y sobre todo la misión para la cual fue concebida, sin embargo, desde una concepción eminentemente teórica tiene además la intención de motivar una reflexión y un sesudo debate sobre la problemática que se da en esta organización, tomando como premisa que el conocimiento de la realidad es esencial para poder brindar alguna alternativa de solución. Para ello se analizó una serie de aspectos teóricos que se han detallado en el tiempo sobre el tema y que al confrontarlas permitirán dar una idea más clara de lo que se viene desarrollando.

La información que se genere producto del presente trabajo de investigación de hecho puede ser empleada por los gestores del área de recursos humanos de esta institución toda vez que su obtención y análisis se ha efectuado empleando el método científico cumpliendo además con el nombre de objetivos al amparo de los principios bioéticos. Es parte esencial de la función de la universidad generar conocimiento destinado a la solución de algunos problemas existentes en la sociedad, este aspecto denominado responsabilidad social permitirá que los conocimientos que se han logrado adquirir en la investigación puedan coadyuvar en la solución de los problemas de la institución mejorando así el desempeño laboral y minimizando los conflictos que se dan en la dinámica diaria de los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios en el cual prima una serie de aspectos que generan conflicto entre sus trabajadores no solamente relacionado aspecto salariales sino también organizacionales.

El objetivo general planteado en el estudio es el siguiente: Establecer la relación entre el conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021.

Así mismo, los objetivos específicos son: determinar la relación entre el conflicto laboral y la calidad del trabajo entre los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios determinar la relación entre el conflicto laboral y la responsabilidad de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios determinar la relación entre el conflicto laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios y determinar la relación el conflicto laboral y el compromiso institucional de los colaboradores en el

Gobierno Regional de Madre de Dios.

El estudio parte además de dos hipótesis de investigación, la primera es: existe relación significativa entre el conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional de Madre de Dios y una hipótesis nula que es: No existe una relación significativa entre el conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional de Madre de Dios.

II.MARCO TEÓRICO

Respecto al desempeño y a los conflictos, se han realizado muchas investigaciones y los autores han tratado de explicar estas dos variables, por ello los investigadores también han analizado esta problemática.

Si bien se señala que el conflicto es una situación negativa que surge en una organización, también es cierto que no se puede asumir que el desempeño de los trabajadores se vea influenciado por sus problemas de familia, sino más bien por sus problemas al interior de las organizaciones (Ugarteburu, Cerrato, & Ibarretxe, 2008).

Así Luque, et. al. (2019) analizaron los incentivos no monetarios que llegan a influenciar sobre la motivación en el trabajo. Los incentivos de trabajo en relación al ambiente donde se desarrolla para el logro de la satisfacción del personal, de tal manera que mantener al capital humano en actitud de motivación al interior de un lugar de trabajo grato. El trabajo tiene como finalidad el determinar cómo los incentivos no monetarizados llegan a ser alicientes importantes dentro de una organización. Para ello se trabajó con una muestra de 43 trabajadores. El método de investigación es el estudio de caso, como técnica de investigación se aplicó entrevistas, cuestionarios y encuestas pilotos al personal, donde en su mayoría respondieron que era preferible tener incentivos no monetarios para mejorar su desempeño profesional. Finalmente, se concluye que llegar a un programa de incentivos alejados de la monetarización mediante el trabajo intangible e identificación de cada uno de estos, no está muy motivado a realizar sus actividades, por lo que se recomienda efectuar una guía de incentivos no monetarios destinada al personal para maximizar la influencia del desempeño laboral en la monetarización (Luque Mojica & Saravia Laura, 2019). Pérez (2018) en el documento Propuesta de mejora acerca de la motivación en el trabajo, en el desempeño del trabajador de la sección compras. Así se planteó el proyecto de investigación se realizó en la empresa Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A. (Tía SA) que cuenta con más de 20 locales en la ciudad de Guayaquil su matriz se encuentra localizada en el centro de la ciudad de Guayaquil, en Luque y Chimborazo. Esta investigación tuvo como objetivos fundamentar teóricamente la motivación laboral y desempeño del trabajador, caracterizar el desempeño para la motivación de

cada uno y elaborar un plan de desarrollo de motivación laboral. El proyecto estuvo enfocado en una propuesta de mejora de la motivación laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras. El tipo de investigación llevada a cabo fue una investigación de campo y bibliográfica. Se utilizó una serie de técnicas e instrumentos para poder recolectar datos como las entrevistas, encuestas y la observación directa. De esta manera se pudo concluir que, con la propuesta de mejora, existe un nivel de motivación que influye en el desempeño laboral, destinado a desarrollarse y al logro de resultados para la ejecución de temas laborales para optimizar el desempeño laboral (Pérez Jaramillo, 2018).

Cano et al. (2017), estudio los riesgos psicosociales y como estos influyen en el desempeño laboral de trabajadores de una comercializadora e importadora ecuatoriana. En este estudio se privilegia la necesidad de efectuar un estudio científico destinado a identificar los riesgos y su posible relación con el desempeño laboral. Así se pudo establecer que las organizaciones se encuentran en un riesgo bajo. A la evaluación del desempeño, se llegó a establecer que tres de cada cuatro trabajadores llegaban a cumplir las expectativas de su centro laboral trabajo. Al aplicar la prueba de chi cuadrado, se han presentado una serie de riesgos psicosociales, las mismas que influyen en su desempeño (Cano Cruz & Rea Montero, 2017).

Hernández, Jiménez, Guadarrama y Rivera (2016) analizaron en una investigación la percepción y la satisfacción, realizada con el objetivo de analizar la percepción acerca de la tutoría. Tras la ampliación de los instrumentos se tiene que los egresados se hallan satisfechos con el soporte recibido de manos de sus maestros, pues abundaron sobre aspectos emocionales, motivación, retroalimentación, y palabras de confort por parte de los tutores. Sin embargo, se halló que los estudiantes tenían una falta de voluntad al momento de continuar con su trabajo de tesis, lo cual impedía su voluntad de concluir con el trabajo de investigación, es un elemento que ha provocado disminución de graduaciones. Para ellos se proponen algunas estrategias relacionadas al seguimiento de trayectorias académicas y la implementación de talleres de tesis (Hernández, Jiménez, Guadarrama, & Rivera, 2016).

Llagas (2015) consideró la realización de una investigación sustantiva de tipo correlacional simple para ello se empleó una muestra de 30 profesionales que trabajaban en el servicio elegido se aplicó dos tipos de instrumento uno para

la motivación que constaba de 19 preguntas y el otro de desempeño laboral con 31 preguntas los resultados indican que un tercio del personal presentaba un alto nivel de motivación en tanto que el 46,67% tenía una motivación que correspondía al nivel medio y un 23,33 % motivación de término bajo, en cuanto al desempeño laboral se ha podido determinar que un poco más del 36% del personal tenían un desempeño eficiente, la mitad de los trabajadores estudiados tenían un desempeño regular y un 13,33% tenían un desempeño considerado como deficiente. Después de haber efectuado la correlación entre las variables se ha podido determinar que existía una relación positiva e inversa con un $r=0,850$ con respecto a la variable desempeño laboral en otras palabras el desempeño laboral estaba mediado por la motivación que tenía el personal que trabajaba en el servicio de neonatología (Llagas Chafloque, 2017).

Capcha (2018), respecto a la motivación y desempeño efectuó un estudio en una población de 50 serenos aplicándole dos instrumentos, utilizando para ello estadística de tipo correlacional los resultados permitieron inferir que hay una relación entre el desempeño y la motivación, lo cual se refleja en la correlación de Spearman $r= 0,814$ con una significancia de $p=0,000$. En cuanto la motivación laboral se encontró un nivel de motivación alto en 36% del personal, 46% presentó nivel regular y 14% nivel bajo, un 4% de la muestra estudiada presentó muy alto nivel de motivación laboral. Respecto a las expectativas el 44% presentó nivel regular y 24% presentó nivel alto. Sobre las condiciones laborales el 40% presentó un nivel regular y el 20% un nivel bajo. En cuanto a las relaciones personales el 50% presentó un nivel regular y 28% un nivel alto. Sobre el desempeño laboral se ha encontrado que el 58% tienen alto desempeño, 14% muy alto, 24% regular y 4% bajo nivel de desempeño. Sobre la capacitación del trabajador se tiene que el 50% tiene alto nivel de capacitación y 24% nivel regular. Y en cuánto la satisfacción se encontró que el 34% tienen alto nivel de satisfacción y 28% nivel regular. La productividad de los serenos era alta en el 54% y regular en el 18% (Capcha Jurado, 2018).

Aguirre y Carrillo (2018), realizaron un estudio que involucraba el desempeño y la motivación que existía en los trabajadores de la UGEL de Yarowilca, efectuada con el objetivo de analizar la relación entre ambas variables estudiadas. Al realizar el estudio se planeó como una investigación no experimental de una sola medición o transversal con una población de un total

de 40 trabajadores de los cuales se selecciona como muestra de estudio solamente a 20. A este grupo se le aplicó un instrumento de dos cuestionarios los cuales se sometieron previamente a un juicio de expertos. Tras la aplicación del mismo se ha podido determinar que presentaban un nivel de motivación bajo cuando se relacionaba con el desempeño. Ahora que analizando de manera unilateral el desempeño ese tenía un nivel bastante bueno, al correlacionar las dos variables se pudo establecer la existencia de una relación que era evidente entre la motivación y el desempeño con una $p = 0.000$ mediante la prueba de Spearman con un coeficiente de correlación = 0.810 es decir una correlación fuerte y positiva (Aguirre Leandro & Carrillo Manuel, 2016).

Linares (2017) realizó una investigación para tratar de encontrar la relación que existía entre el desempeño y la motivación en la Huayrona, un establecimiento de salud de Lima; para lo mismo planteó un estudio descriptivo de tipo correlacional y sus resultados básicamente fueron cuantitativos. Trabajó con una muestra de 48 servidores de la salud, en los cuales utilizó también dos instrumentos. Tras el recojo de la data y el análisis correspondiente se ha podido determinar que existía una relación igual a 0,806, lo cual se traduce en una relación positiva y proporcional, es decir al aumentar una inmediatamente (Bisetti Tapia, 2016) lo hace la otra. En cuanto al valor de p igual a 0,000 por lo que se puede afirmar que la variable motivación llega a influir en el desempeño de los trabajadores (Linares Marín, 2018).

Huallpamaita (2018) realizó un estudio sobre la motivación y el desarrollo del desempeño laboral en una municipalidad distrital en Cusco, en este estudio se pudo establecer que hay una correlación entre ambas variables de acuerdo al resultado de la correlación de Spearman que es de 0,762. Con respecto a la motivación laboral esta era mayoritariamente media en el 50% de los casos y alta en 23,3%, un 26,7% presentaba motivación baja, asimismo se ha podido encontrar que la motivación intrínseca era predominantemente media en un 53,3% y la motivación extrínseca también era media en el mismo porcentaje. El desempeño laboral era deficiente en el 30% de los casos evaluados, regular en 37%, buena en 23% y muy buena solamente en el 10% de los trabajadores evaluados. Conocían su trabajo de manera adecuada el 23% aproximadamente y eran tenía un conocimiento deficiente del trabajo un 23,3% de los estudiados. La calidad del trabajo predominantemente era regular en un 47%, la

responsabilidad que presentaban los trabajadores era predominantemente regular en 40% de los casos, la productividad que predominaba era regular en 47%, la habilidad y destreza que manifestó poseer el trabajador estaba en el 40% de los casos en un nivel regular, la actitud hacia la organización era regular en más del 40% de los casos estudiados (Huallpamaita Meza, 2018).

Bisetti (2016) realizó un estudio acerca del desempeño y desempeño del personal de una institución armada bajo el enfoque de tipo cuantitativo, con una muestra total de 151 efectivos policiales, encontrando que existe una relación baja entre las variables en estudio con una $r = 0,025$ y una significancia de 0,761. Ahora al analizar la variable motivación encontró que está tenía básicamente un nivel alto en el 53,6% de la muestra, era muy alto en tanto que casi el 16% tenía motivación media y un 5,3% presentaba una motivación de tipo baja. El desempeño laboral tenía entretanto las siguientes características: un nivel mediano en el 50,3%, nivel de desempeño alto en 48,3% y un 1,3% presentaron un desempeño laboral deficiente o bajo. Se pudo establecer, además, una relación que se presenta entre el logro y desempeño, así mismo una correlación baja pero inversa entre el poder y desempeño laboral y finalmente, una correlación baja e inversa entre afiliación y desempeño laboral (Bisetti Tapia, 2016).

León (2017) realizó un estudio acerca del desempeño laboral en el cual se analizaron a 44 trabajadores entre profesionales auxiliares y técnicos empleando una medición de tipo actitudinal con escala de Likert, entre las dimensiones estudiadas estaba intensidad, persistencia y dirección. Los instrumentos tenían un alfa de Cronbach adecuado. Así se pudo establecer que existía una relación real entre las variables motivación y el desempeño con un valor de $p=0,00$. Respecto a los resultados descriptivo señalan que existe motivación en 14% de los casos con la categoría de a veces y 25% en la categoría de casi siempre, sin embargo, las personas que indican que no existe motivación en esta institución alcanzan al 52%. Sobre la intensidad la mayoría de los trabajadores señala que esta dimensión de la motivación casi nunca se cumple en 54% de los casos. Respecto a la dirección casi siempre se cumple 23% los casos y un 44% señalan que nunca o casi nunca se cumple esta dimensión. En relación a la persistencia se aprecia que el 25% de los trabajadores indica que casi siempre se cumple, pero el 29% de ellos indica que

nunca o casi nunca se cumple este rasgo. Los resultados del desempeño laboral muestran que casi siempre hay un desempeño laboral adecuado en el 27% de los casos y un 36% entre nunca y casi nunca. La eficacia en el desempeño laboral la muestran casi siempre un 11% y siempre un 23% sin embargo el 37% nunca o casi nunca presentan esta característica deseable. Sobre la eficiencia el 11% casi siempre es eficiente 14% siempre suficiente y el 43% nunca o casi nunca son eficientes (León Díaz, 2017).

Medina (2017), efectuó una investigación acerca del desempeño laboral de los trabajadores administrativos municipales, fue un trabajo de tipo descriptivo efectuado entre 211 trabajadores, que halló entre un aspecto a destacar que la mayoría de los trabajadores evaluados tenía mal desempeño laboral que alcanzaba a 82%, en tanto que, el 17% tenía desempeño mediano y un 2%, que es el mínimo posible, tenía desempeño adecuado. Lo curioso del estudio es que se realizó entre trabajadores nombrados. Lo ideal hubiera sido comparar su desempeño con los contratados. Se sugirió una capacitación urgente (Medina Cevalco, 2017).

Abellaneda (2017), realizó la investigación en la búsqueda de relaciones entre las variables motivación y desempeño, en la cual halló que: existe una sensación de los trabajadores por abandonar el lugar de trabajo, este rechazo se debe a mejorar en su lugar de trabajo o abandonar su puesto de trabajo en especial por la búsqueda de mejoras en el aspecto laboral y de un mejor espacio de trabajo. En cuanto a la metodología esta fue de tipo no experimental relacional. Para concluir, se tiene que los resultados han probado la existencia de una relación entre motivación y desempeño (Abellaneda Quinto, 2017).

Ruiz (2016) realizó un estudio de investigación entre los trabajadores de la UGEL de San Martín, encontrando que después de haber aplicado el instrumento existían un nivel de motivación bajo, que se asumía se presentaba básicamente porque los colaboradores estaban indiferentes hacia diferentes aspectos de su relación laboral como incentivos, para ellos era mucho más importante los aspectos personales como el cumplimiento de metas personales y la fijación. La mitad de ellos tenían bajo nivel de desempeño en especial por el pobre conocimiento de las actividades que correspondían a su cargo, tendían a emplear más recursos necesarios es decir había una eficiencia deficitaria y no cumplían las metas porque se apreciaba una falta de esfuerzo. Finalmente, se

pudo establecer que la motivación y el desempeño que presentaba este grupo de trabajadores guardaba relación con la hipótesis alterna planteada, es decir existía una relación entre motivación y desempeño, que a su vez era directa y significativa (Ruíz Correa, 2016).

Reynaga (2016) realizó un trabajo de investigación en un hospital de la región de Andahuaylas que era de tipo correlacional sobre las variables motivación y desempeño laboral así eligió estudiar las dimensiones pertenecientes a la motivación como son dirección, intensidad y perspectiva y las del desempeño cómo participación y desarrollo del profesional y ambiente laboral para el recojo de la información se aplicó una encuesta a un total de 100 personas que involucraban personal de salud diverso los instrumentos empleados tenían un alfa de Cronbach de 0,635 y 0,55 lo cual los hacía consistentes y confiables finalmente se pudo determinar después de las pruebas de hipótesis que existía una relación de tipo significativa entre las variables de estudio en el lugar estudiado pues había una correlación de Spearman igual a 0,488 es decir positiva y moderada. La motivación llega a influir de manera directa en el desempeño de los trabajadores les permite desarrollarse y sentir satisfacción de los logros alcanzados estimula sus responsabilidades y el cumplimiento de sus deberes (Reynaga Utani, 2016).

Navarro realizó una tesis en el 2016 acerca de motivación en los trabajadores y su desempeño en el cuerpo de serenos con el objetivo de establecer precisamente la relación entre estas dos variables, empleando para ello un enfoque de tipo cuantitativo descriptivo y relacional. Se llegó a aplicar el instrumento a 104 trabajadores de la municipalidad de ventanilla y la conclusión principales que definitivamente existe una relación entre las variables estudiadas, puesto que en la correlación es de 0.390 y el valor de p es de 0,000. Se encontró que, la motivación era muy alta, por encima del 90% en la población estudiada, no había serenos con motivación baja en cuanto la motivación intrínseca El 93% de ellos presentaban motivación alta. En su contraparte la motivación extrínseca estaba presente en el 85% de los serenos estudiados. En cuanto al desempeño, el 78% presentó un nivel de desempeño alto, 22% un nivel de desempeño bajo, la adaptabilidad en el 72% fue alta, el 88% presentó un nivel alto en cuanto a la iniciativa, el 50% tenía iniciativa de término medio y 48% iniciativa alta, en cuanto al conocimiento 68% presentó conocimientos altos, el

trabajo en equipo se presentó en un nivel alto en 85% (Navarro Alburquerque, (2017).Perea (2016), planteó el estudio sobre motivación y desempeño laboral, para lo cual trabajo con una muestra por conveniencia de 30 trabajadores, haciendo una investigación correlacional simple. Para recolectar los datos se empleó dos cuestionarios, mismos que tenían Alpha de Cronbach de 0,987. En sus resultados se aprecia la existencia de una relación en las variables estudiadas como la equidad, liderazgo y justicia, así mismo con relación a recompensas laborales, también la filosofía relacionada a la gestión, y algunas políticas. Cuando la motivación es mayor, mejor es el desempeño laboral en el lugar estudiado (Perea Pasquel, 2017).

Una situación conflictiva es un encuentro de ideas contrarias, es decir la existencia de ideas contradictorias, de acuerdo a Killman, citado por Mirabal, en el cual se entrelazan la afirmación, misma que consiste en que las personas tratan de satisfacer sus propias necesidades y en segundo lugar la cooperación donde se busca la satisfacción de los intereses de la contraparte (Mirabal, 2003).

En el Perú la entidad encargada de velar por la resolución de conflictos de tipo laboral es el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para ello ha generado un sistema que se denomina alta temprana de conflictos laborales, esta es una herramienta informática que se puede utilizar a nivel nacional y que finalmente da origen a una base de datos que se genera en función a reportes de conflictos en diferentes entidades del país. De acuerdo al informe anual de conflictos laborales está problemática se puede definir a la luz de diversos procesos económicos, políticos, culturales y sociales.

Pueden generarse conflictos a nivel local, a nivel nacional y hasta internacional inclusive pueden trascender la realidad empresarial. Cuando se genera un conflicto laboral se tiene que analizar la coexistencia de una serie de factores como la estructura en el cual tenemos que necesariamente hablar del sistema de relaciones de trabajo. En el caso del Perú es mayoritariamente asimétrico e informal, también influyen factores de tipo económico como son la crisis, la recesión o la expansión del aparato productivo y otras variables involucradas son las institucionales, como son la fiscalización. La regulación, el cumplimiento y el aspecto político cómo son las posiciones diversas al interior de las empresas u organizaciones gremiales son factores importantes a tomar en cuenta (MTPE, 2012).

Según Chiavenato (1999), los conflictos dan origen a una propensión hacia una conducta concreta. Este impulso o proceder generalmente es desencadenado por un estímulo exterior, propio del lugar donde se inserta la persona o en su segunda forma es generado interiormente en los métodos cerebrales del sujeto. La motivación se asocia con la metacognición del sujeto, por lo tanto, se relaciona a aspectos de su forma de proceder, desde la perspectiva humana y dinámica y puede llegar a generar conflictos. En cuanto a su origen, la motivación puede ser ocasionada, mediante el desarrollo de la conducta, que a la vez tiene sus explicaciones en los estímulos internos o externos.

De acuerdo Dávalos hay un avance bastante interesante en lo que es la resolución de conflictos tomando como premisa que los conflictos de trabajo tienen un carácter evidentemente opuesto al de los actores del proceso productivo. El diálogo se considera una de las formas más importantes para resolver los conflictos evitando así las formas violentas o las medidas de fuerza como las huelgas siendo de esta manera un mecanismo mucho más civilizado, por lo tanto, el nuevo campo de resolución de las batallas de los conflictos es la mesa de negociaciones (Dávalos Morales, 1997).

Existen un grupo importante de tipos de conflictos desde los aparentemente más simples, como el conflicto de intereses hasta los conflictos bélicos. El de importancia en este estudio es el conflicto laboral, es decir aquel que se presenta en el círculo laboral, entre compañeros de trabajo y con los jefes (UAI, 2016).

Desde muchas perspectivas el conflicto es perjudicial, pero se debe revalorar la posibilidad de enfrentar ideas y optar por una alternativa analizada. De la riqueza del debate en la confrontación salen las ideas más interesantes. Así que el papel del conflicto como una circunstancia negativa debe dar paso a la posibilidad de concretar una opción que sea más razonable para las partes en debate.

Las interacciones que se dan entre las personas, como por ejemplo entre los trabajadores y los empleadores acarrearán conflictos, el cual es reconocido como un elemento imposible de evitar en una economía de libre mercado pues las personas y las compañías tienen intereses contrapuestos (OIT, s.f). A este respecto señala que:

En los lugares de trabajo surgen los conflictos, estos se relacionan a diversas etiologías, algunos tienen que ver con la forma en que la organización se proyecta hacia ellos, en otros surgen de las relaciones entre el trabajador y sus compañeros y sus jefes, pero también tiene que ver con contraprestaciones.

De acuerdo a la OIT, los aspectos vinculados al pago económico y los beneficios sociales, siempre son de las causas principales. El tema de la salud y seguridad como aspectos del entorno laboral, también son importantes, pues el trabajador cuida mucho el lugar donde desarrolla su actividad laboral, ya que el cuidado y protección de este entorno está claramente vinculado a la protección del trabajador, este sitio ha de ser sano, adecuado, evitar riesgos para los trabajadores, si se cuidan estos aspectos se disminuyen los conflictos laborales. (OIT, s.f, pág. 203).

Dicho de otro modo, la variedad de conflictos que se presentan en el ámbito laboral es bastante grande y es importante anticiparse a la ocurrencia de ellos o resolverlos lo más pronto posible para limitar sus efectos no deseados.

Los conflictos afectan no solo el desempeño de la persona dentro de su centro laboral, sino también la cadena productiva, es decir terminan por afectar al usuario del servicio (Pérez de Los Cobos, 2010). Así si se presentara un conflicto en los trabajadores de una entidad gubernamental, las personas que hacen uso de sus servicios tendrían que ser afectados por lógica consecuencia. La retribución más importante para el trabajador es el pago de sus sueldos, cuando algo afecta esta posibilidad entonces se puede producir hasta la huelga, que es el extremo de la lucha social, mediante una representación como el sindicato, para poder lograr reivindicaciones que lleven al mejoramiento de sus condiciones laborales. La negociación colectiva permite que las partes involucradas puedan ponerse de acuerdo en los mejores términos para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, en acuerdo con la patronal (Pérez de Los Cobos, 2010).

Así mismo señala que los conflictos laborales pueden ser individuales cuando involucran problemas entre el trabajador y la empresa o las personas que trabajan en la institución y en segundo lugar pueden ser colectivos cuando afectan a un grupo o sector y estos tienen que ver con problemas generalmente estructurales (Pérez de Los Cobos, 2010).

De acuerdo a su tipología los conflictos pueden tener un origen diverso,

pero “Los conflictos laborales hacen parte del desarrollo del clima organizacional en una compañía” (Caicedo, 2015), es decir, son connaturales a la relación laboral. Sin embargo, al tener impactos predominantemente negativos los empleadores y los trabajadores tratan de limitarlos y resolverlos, siendo de hecho, lo ideal prevenirlos.

Ahora, sobre el desempeño laboral, Chiavenato señala que el desempeño de los trabajadores es de suma importancia, puesto que influyen en la efectividad del trabajador, de ahí que los gestores estén insistentemente luchando por mejorar el desempeño de su capital humano, empleando para ello programas de desarrollo del talento humano y capacitaciones diversas (2000).

El desempeño no solo es la forma en la cual las personas se desenvuelven, es además la manera en la cual contribuyen con los objetivos que se ha fijado una organización en su visión y misión institucional, es decir en los bienes o servicios que ofrece al consumidor.

El desempeño laboral esta relaciona a la forma en que las personas logran desempeñarse en su sitio de trabajo. Por lo tanto, el desempeño es de interés de la patronal, pues influyen en el logro de sus metas (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

Stoner (2006) señaló: que es importante la conceptualización del desempeño laboral, pues permite definir desde la perspectiva de trabajo a la luz de la experiencia de los miembros de la entidad, para establecer el cumplimiento de las funciones del trabajador. Entre las características del desempeño laboral se considera la persistencia y la constancia, así como la orientación, las y otras características (Stoner, 1994).

El sistema de evaluación del desempeño, considera un conjunto de elementos acerca de la contribución de los individuos y de los estándares de la organización; proporcionando las acciones necesarias para lograr el desarrollo profesional y personal.

El desempeño de los empleados es importante para desarrollar la efectividad y el éxito, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados atreves de continuar programas de capacitación y desarrollo.

La medición del desempeño de los trabajadores es un aspecto importante y de larga data de hecho a principio del siglo pasado se desarrollaron algunas

formas métricas para poder medir la en base al tiempo y su comparación con algunos estándares previamente se habían identificado cuáles eran los procesos involucrados en el trabajo es importante hacer notar que dentro del ambiente laboral es desempeño se ve influenciado por algunos aspectos como el clima de la organización la competencia la capacitación y otros aspectos personales y colectivos sin embargo un tema que nunca dejará de ser importante a la hora de medir el desempeño son los aspectos a remunerativos. Las mediciones del desempeño de trabajo del capital humano han ido evolucionando entonces a lo largo del tiempo pues es importante saber cuál es la contribución personal de cada uno de los involucrados tomando en consideración que no todas las personas trabajan de una manera homogénea (Del Castillo & Vargas, 2009).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo

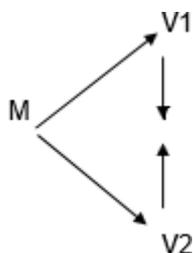
Estudio de tipo aplicado, en razón a haber utilizado la metodología de la investigación para resolver un problema antes conocido, buscando así respuestas a preguntas específicas (Abarza, 2012).

3.1.2. Diseño

Es no experimental, el cual encasilla en la definición debido a que no se efectuó manipulación en las variables conflicto y desempeño laboral estableciendo estadísticamente mediante asociación probabilística. Así también es de corte transversal, fundamentado en que la medición del fenómeno en estudio se medirá en una única ocasión por cada unidad de muestreo.

Y finalmente es correlacional debido a que la investigación de este tipo mostró la asociación probabilística de las variables de estudio, pues busca incidir en mejorar la situación de los trabajadores (Supo, 2015) del Gobierno Regional de Madre de Dios sobre el tema desempeño y conflicto laboral.

El esquema en el que encaja el estudio sigue el siguiente gráfico:



M representa la muestra de estudio

R expresa la relación que se establecen entre las variables V1 y V2 son las variables de estudios

3.2. Variables y operacionalización Variable cuantitativa

1. Conflicto laboral Variable cuantitativa
2. Desempeño

La matriz de operacionalización de variables se halla en el Anexo 1 del presente estudio.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Estuvo conformada por 250 trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios, de los cuales: 120 del área proyectos de inversión e infobras, 86 fueron del área de personal, 26 de presupuesto y 18 de área de gobernación.

Criterios de inclusión.

Se incorporaron al estudio a todos los trabajadores que se encuentren con disponibilidad de participar el estudio y que llenen su consentimiento informado al momento de iniciar la encuesta virtual. El principal criterio para ser integrante de la muestra fue la voluntad de participar en el estudio. Se incorporaron para el estudio las áreas de: proyectos de inversión e infobras, personal, presupuesto y gobernación.

Criterios de exclusión.

A los trabajadores que no manifiesten su voluntad de participar en el estudio se les respetó su libertad de elección.

No se incorporó a trabajadores de tesorería, contabilidad, abastecimientos, infraestructura y liquidación de obras.

3.3.2. Muestra

La muestra fue seleccionada a partir de una población conocida que es del personal del Gobierno Regional de Madre de Dios la cual quedó definida en un total de 74 unidades, de los cuales 48 corresponden a área proyectos de inversión e infobras, 21 a personal, 4 presupuesto y 1 a gobernación.

3.3.3. Muestreo

Se empleó un muestro no probabilístico por conveniencia, debido a no existió obligación del participante de ser parte del estudio.

La muestra quedo definida en 74 unidades de muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis fue cada uno de los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Se empleó como técnica para el recojo de los datos la encuesta, mediante esta técnica se recabó la información en interacción entre el trabajador del lugar de estudio y el investigador.

3.4.2. Instrumento

En este estudio se han empleado dos cuestionarios para poder medir las variables de estudio. El instrumento número uno denominado Cuestionario sobre conflicto laboral recoge un total de 2 dimensiones. La primera el conocimiento del conflicto y la segunda la situación institucional. Respecto a la primera dimensión conocimiento del conflicto se han analizado indicadores como la existencia de dificultades que permitan el crecimiento a las personas, los orígenes de estas dificultades, los intereses personales y colectivos como forma de conflicto y el conflicto como una forma para lograr los objetivos institucionales. De la misma manera en lo que respecta a la dimensión situación institucional se ha analizado los indicadores respecto al ambiente de trabajo la solución de problemas, el agrandamiento de los problemas, búsqueda de culpables, intento de resolver problemas, identificar situaciones problemáticas, asociación de problemas, personas problemáticas de acuerdo al régimen laboral, problemas que merecen análisis, la emotividad asociada al problema, problemas como origen de crisis un intento de mejora institucional, sensación de que la institución es conflictiva, favorecimiento del encuentro de ideas y si los problemas se superan.

Ficha técnica

- Nombre original. - Cuestionario sobre conflicto laboral
- Autor. - Luis Mauricio Dancuart Pacamia
- Procedencia. - madre de Dios, Perú
- Administration. - Individual.
- Duración. - 15 minutos
- Aplicación. - Trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios
- Puntuación. - Calificación computarizada.
- Significación. - Dimensiones: 2
- N° de indicadores 19.
- Usos. - En la Administración y en la investigación.
- Materiales. - Cuestionario digital

En tanto que, para medir el conflicto laboral se ha utilizado un Cuestionario respecto al desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios en el cual a su vez se han incorporado un total de 4 dimensiones. La primera es calidad de trabajo: en la cual se ha analizado la realización de trabajo sin errores, el cumplimiento de objetivos, la realización de trabajo de manera ordenada, el tiempo asociado al cumplimiento del trabajo, las ideas como parte de la contribución a la calidad de trabajo, realización de trabajo metódico, anticipación a problemas, adaptación a los cambios, capacitación en el puesto de trabajo y trabajo independiente. En cuanto a la responsabilidad se ha analizado el asumir consecuencias negativas de los actos, informar a los progresos a los jefes inmediatos, transmitir información de manera oportuna, resolución de problemas de forma autónoma, reaccionar con calma ante las presiones y ser eficaz al momento de afrontar los problemas. Sobre el trabajo en equipo se ha analizado a la colaboración para realizar un trabajo en equipo, la disposición para colaborar, la disposición para realizar trabajos nuevos, disposición para trabajar con gente nueva y aportar ideas, colaboración con tareas que no son propias de su trabajo diario, resistencia al cambio, fijar algunos aspectos ajenos al trabajo como importantes, informar al superior sobre cambios en el equipo de trabajo, quejas en el desempeño y promoción del clima laboral adecuado. Finalmente, en lo que respecta al compromiso institucional se ha

analizado la forma en la cual se responde a los requerimientos de los usuarios, el respeto a los usuarios y compañeros y el respeto a las ideas ajenas.

Ficha técnica

- Nombre original. - Cuestionario sobre desempeño laboral
- Autor. - Luis Mauricio Dancuart Pacamia
- Procedencia. - Madre de Dios, Perú
- Administración. - Individual.
- Duración. - 25 minutos
- Aplicación. - Trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios
- Puntuación. - Calificación computarizada.
- Significación. - Dimensiones: 4
- N° de indicadores 33.
- Usos. - En la Administración y en la investigación.
- Materiales. - Cuestionario digital

Ambos instrumentos han sido autoadministrados por las personas que han participado en calidad de unidades de muestreo y se ha apelado a su colaboración para poder llenarlos.

Validez

Se realizó una validación de forma por juicio de expertos, habiendo solicitado que tres profesionales expertos en investigación revisen el instrumento, procedimiento previo a su aplicación.

Confiabilidad

Se aplicó una prueba estadística de Alpha de Cronbach, para poder medir la validez interna de los instrumentos, siendo para el instrumento de conflicto laboral un $\alpha=0,809$ el cual significa que la confiabilidad es muy alta, en tanto que, el instrumento sobre desempeño laboral tiene un $\alpha=0.867$ siendo una confiabilidad muy alta también. Para mayor verificación de la confiabilidad se adjunta:

Validez y confiabilidad del instrumento

Para el cálculo de la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos se aplicó una muestra piloto de 19 colaboradores para el instrumento de Conflicto laboral y 30 colaboradores de desempeño laboral en Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, luego una vez aplicada los cuestionarios se hizo uso de una de las herramientas usados para estos fines denominadas Alfa de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1.

3.5. Procedimientos

El procedimiento para recabar la información consistió en primer término la presentación de una carta al Gobierno Regional de Madre de Dios acompañada del proyecto, en la cual se solicitó la posibilidad de acceder o abordar al personal para recabar la data necesaria del estudio.

Otorgada esta se procedió a solicitar acceso al grupo de whats app para poder enviarles el instrumento, el mismo fue respondido y acumulado en una base de datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

La base de datos en Excel fue importada a SPSS v. 25 para el tratamiento de la data y mediante el uso de la estadística inferencial previa prueba de normalidad de los datos (Anexo 04), para luego establecer la relación entre las variables mediante Correlación de Pearson (Tabla 01 al 05).

3.6.1 Análisis de datos inferencial

Se realizó la prueba de normalidad con Kolmogrow Smirnov (K-S) porque se tuvo más de 50 participantes (Anexo 03). Esta prueba se utilizó, para determinar el estadístico inferencial más adecuado que fue Correlación de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Durante la realización del estudio se respetó el consentimiento informado como prueba de la voluntad, es decir, desde los principios de bioética en la

investigación se respetó el principio de libertad o autonomía.

Así mismo se recuerda que el estudio no reviste posibilidad ninguna de daño sobre la salud de manera que se respetó el principio de no maleficiencia.

Desde el punto de vista de contribución del estudio, este está dirigido al cumplimiento del principio de beneficencia.

IV.RESULTADOS

Objetivo 1: determinar la relación entre el conflicto laboral y la calidad del trabajo entre los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021.

Tabla 4.1:

Relación entre conflicto laboral y la dimensión calidad de trabajo.

		CONFLICTO LABORAL	CALIDAD DE TRABAJO
CONFLICTO LABORAL	Correlación de Pearson	1	-0,695
	Sig. (bilateral)		,000
	N	74	74
CALIDAD DE TRABAJO	Correlación de Pearson	-0,695	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	74	74

Nota: ** p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05)

Fuente. Información obtenida del cuestionario sobre conflicto laboral y Desempeño laboral

Existe relación significativa entre el conflicto laboral y la calidad de trabajo.

Siendo el coeficiente de correlación de Pearson de -0.695.

Objetivo 2: determinar la relación entre el conflicto laboral y la responsabilidad de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021.

Tabla 4.2:

Relación entre conflicto laboral y responsabilidad.

		CONFLICTO LABORAL	RESPONSABILIDAD
CONFLICTO LABORAL	Correlación de Pearson	1	-,634
	Sig. (bilateral)		,000
	N	74	74
RESPONSABILIDAD	Correlación de Pearson	-0,634	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	74	74

Nota: ** p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05)

Fuente. Información obtenida del cuestionario sobre conflicto laboral y Desempeño laboral

Existe relación significativa entre el conflicto laboral y la responsabilidad.

Siendo el coeficiente de correlación de Pearson de -0.634.

Objetivo 3: determinar la relación entre el conflicto laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021.

Tabla 4.3:

Relación entre el conflicto laboral y trabajo en equipo.

			CONFLICTO LABORAL	TRABAJO EN EQUIPO
CONFLICTO LABORAL		Correlación de Pearson	1	-0,700
		Sig. (bilateral)		,000
		N	74	74
TRABAJO EQUIPO	EN	Correlación de Pearson	-0,700	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	74	74

Nota: ** p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05).

Fuente. Información obtenida del cuestionario sobre conflicto laboral y Desempeño laboral.

Existe relación significativa entre el conflicto laboral y el trabajo en equipo.

Siendo el coeficiente de correlación de Pearson de -0.700.

Objetivo 4: determinar la relación el conflicto laboral y el compromiso institucional de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021.

Tabla 4.4:

Relación entre conflicto laboral y compromiso institucional.

			CONFLICTO LABORAL	COMPROMISO INSTITUCIONAL
CONFLICTO LABORAL		Correlación de Pearson	1	-0,650
		Sig. (bilateral)		,000
		N	74	74
COMPROMISO INSTITUCIONAL		Correlación de Pearson	-0,650	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	74	74

Nota: ** p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05).

Fuente. Información obtenida del cuestionario sobre conflicto laboral y Desempeño laboral.

Existe relación significativa entre el conflicto laboral y el compromiso

institucional. Siendo el coeficiente de correlación de Pearson de -0.650.

Contratación de hipótesis

Hipótesis de investigación: existe relación significativa entre el conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021.

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre el conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021.

Tabla 4.5

Relación entre las variables conflicto laboral y desempeño laboral.

			CONFLICTO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
CONFLICTO LABORAL	Correlación de Pearson		1	-0,712
	Sig. (bilateral)			,000
	N		74	74
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson		-0,712	1
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		74	74

Nota: **p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05).

Fuente. Cuestionario aplicado por el investigador

Como el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: lo que indica que existe correlación entre las variables conflicto laboral y desempeño laboral. Siendo la correlación de Pearson de -0.712.

V.DISCUSIÓN

En la institución denominada Gobierno Regional de Madre de Dios se han verificado una serie de problemas que se pueden considerar conflictos partiendo de la base teórica que indica que son desencuentros entre el empleador y los trabajadores, pero también de los trabajadores entre ellos, que varían en cuanto a su complejidad, pero también en su duración en el tiempo. Los conflictos con el empleador están dados por las situaciones remunerativas, que son un motivante muy fuerte, mientras que los que surgen de las relaciones laborales se relacionan con el desempeño.

Así surge como un interés a estudiar el desempeño de los colaboradores, personas que cada día aportan con su trabajo al logro de los objetivos, la misión y la visión de la organización, que se relaciona con la calidad del trabajo, con la responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades, el trabajo en equipo y el compromiso con su institución.

Cuando se integran las variables de estudio se halla que, las variables con las correspondientes dimensiones que han sido tomadas en consideración para el presente estudio es importante tomar en cuenta que el conflicto laboral se ha encarado a las dimensiones del desempeño laboral, una de esas dimensiones precisamente es la calidad de trabajo. Con relación a este se ha logrado en cuanto a la calidad en el trabajo que realizan los colaboradores. Por ello es que el conflicto resulta siendo nocivo y tiene un efecto directo en la forma en la cual los trabajadores efectúan sus tareas diariamente, cuando un trabajador se encuentra molestó, afectado por alguna situación no rinde lo mismo que un trabajador que está en un ambiente de trabajo con condiciones adecuadas; por lo tanto hay un tema importante que se tiene que abordar en el gobierno regional y al respecto los autores justamente han señalado la importancia que tiene el conflicto y el desempeño de los trabajadores en una organización.

Sobre la calidad se ha encontrado que hay una relación entre el desempeño y esta característica, concordante con lo que señala Hitt y colaboradores, donde se debe tomar en cuenta que las instituciones deben tener entre sus prácticas aquellas que converjan con la elaboración o realización de servicio con la más alta calidad (2003) para ello es importante capacitar al capital humano, pero además crear conciencia de una identidad institucional, para esta

finalidad se establecerán acciones para motivar al personal, disminuir conflictos y por lo tanto aumentar el desempeño de los colaboradores.

En tanto que sobre la responsabilidad y el desempeño se ha hallado una relación entre el conflicto y esta dimensión y se acepta, pues cuando las personas trabajan en un ambiente conflictivo es posible que realicen las actividades dejando de lado su responsabilidad, tal como lo señala Coelho et al. pues se deja de lado efectuar una competencia libre y exenta de fraudes (2003), y se tiende a realizar el trabajo de forma mediocre.

Mientras que sobre el trabajo en equipo implica la interacción de dos o más trabajadores que conocen y actúan para lograr objetivos comunes (Puente Palacios, Moreira, Puente, & Lira, 2015), para ello los trabajadores deben conocer sus funciones y sobre todo tener formación para poder desempeñarse en un determinado puesto de trabajo (Yim & Seong, 2016). En un equipo de trabajo las personas deben tener distintas capacidades, esto enriquece al grupo y hace que sean complementarios en su labor.

La última dimensión del desempeño del trabajador está representada por el compromiso institucional, que el presente caso está condicionado por el conflicto con el apego del trabajador y claro está que también con el nivel de satisfacción del usuario (Hernández Bonilla, Ruiz Reynoso, Ramírez Cortés, Sandoval Trujillo, & Méndez Guevara, 2018). El compromiso es un proceso largo que guarda estrecha relación con las experiencias del trabajador al interior de su organización y guarda relación con el éxito organizacional (Mowday, Steers, & Porter, 1982).

Como señala Gonzales el conflicto es parte de una realidad social, puesto que deviene de las relaciones que se van estableciendo en cada una de las acciones que emprende el hombre (2006), independientemente de donde se efectúen estas. Así en la organización denominada Gobierno Regional de Madre de Dios surge el conflicto a partir de intereses divergentes, problemas políticos, desempeños diferentes, y una serie de problemas que ha de ser abordados en otros estudios más amplios sobre esta institución.

Sobre el tema del desempeño, Chiavenato señala que este tema es de suma importancia para los trabajadores, puesto que influyen en la efectividad del trabajador, de ahí que los gestores estén insistentemente luchando por mejorar el desempeño de su capital humano, empleando para ello programas de

desarrollo del talento humano y capacitaciones diversas (Chiavenato, 2000).

En cuanto las limitaciones que se han tenido en la realización del estudio es importante precisar que, la situación actual de emergencia sanitaria por COVID-19 es bastante difícil realizar investigaciones en las cuales haya interacción directa entre el investigador y las unidades de muestreo, debido a que se trabaja en un horario restringido, en ocasiones semipresencial y que hacen presencia física en las organizaciones como el Gobierno Regional de Madre de Dios solamente durante el turno de la mañana, por lo que se tomó como decisión aplicar el instrumento mediante un formulario elaborado en Google forms y aplicado mediante sus teléfonos celulares.

Para lograr el compromiso y la posibilidad de respuesta del capital humano ha sido necesario recurrir a la persuasión, pues ha sido bastante dificultoso, puesto que no se puede involucrar a ninguna persona contra su voluntad, lo contrario sería ir en contra del consentimiento informado que es un principio esencial en la realización de los trabajos de investigación.

Por lo tanto, el recojo de la información ha sido bastante dificultoso y ha tenido que mediar sé por llamadas de teléfono de insistencia a cada uno de los trabajadores que han conformado la muestra de estudio.

La investigación es interesante pues sus resultados se pueden aplicar a otras instituciones con características similares a las del Gobierno Regional, pues las características de los trabajadores de la administración pública que se insertan en otras entidades pertenecientes al gobierno o estatales es similar. De hecho, se puede tomar los resultados de este estudio para extrapolarlos a otras instituciones que tomen en cuenta que el conflicto laboral influye en el desempeño y en sus dimensiones como son la calidad, el trabajo en equipo, el compromiso de la institución y la responsabilidad.

VI.CONCLUSIONES

Con relación al conflicto laboral y la calidad del trabajo se ha podido determinar en la prueba de correlación de Pearson que el valor de $p = 0,00$ por lo tanto se puede concluir con una certeza de 95% que el conflicto laboral que se genera entre los trabajadores tiene una inversa relación con la calidad del trabajo de estos ya que la correlación de Pearson es de 0,695.

En cuanto la relación que se da entre el conflicto laboral y la responsabilidad de los trabajadores una vez aplicada la prueba de correlación de Pearson se ha podido determinar que el valor de $p = 0,000$ por lo tanto es menor a 0.05 con lo que se puede concluir que hay una inversa relación entre el conflicto laboral que se genera entre los trabajadores y la responsabilidad que éstos tienen en su trabajo pues el coeficiente de correlación de Pearson = 0.6 34 con el 95% de confiabilidad

En cuanto a la correlación entre el conflicto laboral y el trabajo en equipo se ha logrado determinar que el valor $p = 0,000$ por lo tanto menor al nivel de significancia de 0.05 con lo que se puede decir al 95% de certeza que existe una relación entre el conflicto laboral y el trabajo en equipo que desarrollen los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios pues el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,0700

En cuanto a la relación que existe entre el conflicto laboral y el compromiso institucional se ha logrado determinar que el valor de $p = 0.001$ tanto es inferior al nivel de significancia de 0,05 por lo tanto, se puede decir con el 95% de certeza que si existe una relación entre el conflicto laboral que se genera entre los trabajadores y el compromiso que éstos tienen con su institución pues el coeficiente de correlación de Pearson arrojado un valor de 0.650

En función al objetivo específico se ha podido establecer que, el valor de p

= 0,000 local implica que su nivel de significancia es menor a 0.05 por lo tanto existe una correlación entre las variables conflicto laboral y desempeño laboral dicho de otra forma existe una relación inversa entre el conflicto laboral y el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios al 95% de confiabilidad.

VII.RECOMENDACIONES

El conflicto y el desempeño son dos variables que se ha logrado determinar que tiene relación entre los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios, por ello, se recomienda principalmente al director de Recursos Humanos con el apoyo del director de Administración y concordante con la política que imprima el Gobernador Regional de Madre de Dios que:

El director de Recursos Humanos, debe de tomar en consideración los resultados de la investigación. En cuanto al conflicto laboral y la responsabilidad los resultados del estudio han arrojado que hay una relación inversa entre estas dos variables es decir, aumenta el conflicto y se afecta o disminuye la responsabilidad que tienen los trabajadores con respecto a desempeño, por lo tanto, es imperioso para las organizaciones establecer cuáles son las responsabilidades de los trabajadores, realizar eventos en los cuales ellos sean motivados a que no surjan los conflictos entre los trabajadores, que se solucionen prontamente éstos y que obviamente sean responsables en la tarea que les toca al interior de la organización.

Ahora bien, el director de Recursos Humanos debe abordar el tema del conflicto laboral y el trabajo en equipo justamente cuando surge el conflicto se afecta el trabajo en equipo y esto se ve porque hay una desconfianza, surge descoordinación, surge un trabajo fragmentado, porque las partes que integran el equipo están afectadas por el conflicto. Nuevamente es imperioso tomar acciones inmediatas para poder resolver los conflictos que se dan entre los trabajadores al interior de la organización.

Cuando se encuentra que el conflicto laboral influye en él o compromiso institucional es porque se nota que el trabajador se ve afectado en lo más íntimo, en lo más especial que es su compromiso con la institución donde labora y cuando aparece está, entonces las personas van despersonalizándose, van haciendo el trabajo por cumplir y ya no hay una suerte de apego hacia la institución. Por ello también es importante tomar en cuenta que se debe evitar el conflicto en todas las organizaciones, las direcciones de recursos humanos tienen que evitar el conflicto entre sus trabajadores, tienen que establecer una serie de normas que faciliten la convivencia laboral, tienen que crear condiciones adecuadas para que no surjan conflictos entre personas por las condiciones

laborales, las tareas que tienen que desarrollar, tiene que haber una motivación también hacia el trabajador y tiene que velarse porque el capital humano cada vez vaya creciendo en el manejo en la gestión, en el desarrollo de las actividades como eventos de capacitación sobre inteligencia emocional y de habilidades sociales para disminuir el conflicto laboral y mejorar el desempeño de los trabajadores, esta tarea le asiste dentro de las funciones de la institución, reconociendo siempre su valía y el aporte del trabajador a la organización.

Cuando se encuentra que el conflicto laboral, llega a tener un efecto en el desempeño de los trabajadores , por lo tanto se recomienda a el jefe de la Dirección de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Madre de Dios se tome en cuenta esta información para evitar que los problemas que se originan al interior de la institución se vuelvan complejos, dicho de otro modo se intervenga tempranamente o mejor aún se prevenga la ocurrencia de los problemas, cuanto más rápido se aborden y se resuelvan lo antes posible, evitando dilataciones en su resolución , sus efectos serán menos trascendentes. Como es bien sabido, el desempeño de los trabajadores tiene que ver con el logro de los objetivos institucionales por lo tanto es importante tomar en cuenta estos hallazgos a la hora en que se presentan problemas en la institución.

Justamente por eso se recomienda que se aborde el tema del conflicto como un aspecto que puede llegar a tener efectos negativos en la calidad del trabajo, de ahí que se considere un aspecto importante a la hora de brindar un servicio o una actividad en las mejores condiciones posibles, por ello es importante que a partir de la persona que asume el cargo de Gobernador Regional se planteen las políticas de recursos humanos para optimizar el trabajo de las personas tendientes a la calidad. El Administrador de la institución debe tomar en cuenta estos resultados y eviten que los conflictos que surgen se vayan ahondando en el tiempo, en ocasiones es imposible que una organización dejen de tener conflictos, por qué las personas piensan de manera diversa, sin embargo, hay que tomar en cuenta también que en una institución existe una visión, una misión y objetivos que la institución debe cumplir, por ello el trabajador debe conocer cuáles son estas estos marcos normativos que guían su desempeño, para que también se ciñan a estos, y sean contributivos al logro de las metas institucionales. El conflicto es una situación que no puede tolerarse o extenderse en el tiempo por los efectos indeseados que trae a la organización.

Finalmente, se recomienda la realización de estudios de investigación que amplíen la información sobre las variables abordadas, pero también integrando nuevas variables para conocer con mayor profundidad los problemas que se presentan al interior de las organizaciones y que impactan en el desempeño del capital humano. Se sugiere efectuar estudios correlacionales o cuasi experimentales para poder analizar el efecto de la intervención en el mejoramiento de la situación encontrada.

REFERENCIAS

- Abarza, F. (2012). Investigación aplicada vs investigación pura (básica). Obtenido de Abarza ~ Investigación + Desarrollo + Innovación: <https://abarza.wordpress.com/2012/07/01/investigacion-aplicada-vs-investigacion-pura-basica/>
- Abellaneda Quinto, L. A. (2017). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Denim Color's de Huachipa – 2016. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Aguirre Leandro, H., & Carrillo Manuel, A. T. (2016). Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Bisetti Tapia, J. A. (2016). Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú en el 2015. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Caicedo, E. (2015). La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Cano Cruz, F. R., & Rea Montero, E. G. (2017). Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa importadora y comercializadora de la ciudad de Quito, Ecuador 2017. Quito, Ecuador: Instituto Superior de Investigación y Posgrado.
- Capcha Jurado, E. (2018). Motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Coelho, P., McClure, J., & Spry, J. (2003). The Social Responsibility of Corporate Management: A Classical Critique. *Mid-American Journal of Business*, 18(1), 15-24.
- Congreso de la República. (2002). Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. ley 27867. Lima, Perú: El Peruano.
- Cortez, R., & García Prado, A. (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. Apuntes. *Revista De Ciencias Sociales*, 38(69), 81-100. doi:doi.org/https://doi.org/10.21678/apuntes.69.632

- Dávalos Morales, J. (1997). Conflictos de trabajo. México: Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.
- Del Castillo, C., & Vargas, B. (2009). El proceso de gestión y el desempeño organizacional. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 57-80.
- Edwards, P. K. (1990). El conflicto en el trabajo. Un análisis materialista de las relaciones laborales en la empresa. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Gonzales García, M. J. (2006). Gestión de conflictos laborales. España: Innovación y cualitificación.
- Gorlaa, N., Somersb, T., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems*, 207-228.
- Hernández Bonilla, B. E., Ruiz Reynoso, A. M., Ramírez Cortés, V., Sandoval Trujillo, S. J., & Méndez Guevara, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoame. Revista Iberoamepara la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. doi:doi.org/10.23913/ride.v8i16.370
- Hernández, C., Jiménez, M., Guadarrama, E., & Rivera, Á. (2016). La Percepción de la Motivación y Satisfacción de la Tutoría Recibida en Estudios de Posgrado. *Form. Univ*, 9(2).
- Hitt, M., Ireland, D., & Hoskisson, R. (2003). *Administración Estratégica*. México: Editorial Thomson.
- Huallpamaita Meza, V. (2018). Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yaurisque Paruro 2018. Cusco, Perú: Universidad César Vallejo.
- León Díaz, G. D. (2017). La motivacion y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay, Huari, 2017. Huacho, Lima, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Linares Marín, J. S. (2018). Motivación laboral y desempeño laboral en el Centro de Salud la Huayrona 2017. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Llagas Chafloque, M. G. (2017). Motivación y su relación con el desempeño laboral de la enfermera en el servicio de neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2015 . Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

- López Pintor, R. (1995). Sociología industrial. Madrid: Alianza.
- Luque Mojica, J. G., & Saravia Laura, J. J. (2019). Los incentivos no monetarios y su influencia en la motivación laboral de la organización: caso, Asociación de organizaciones de productores ecológicos de Bolivia (AOPEB). Universidad Mayor de San Andrés.
- Mauno, S. (2010). Effects of Work-Family Culture on Employee Well-Being: Exploring Moderator Effects in a Longitudinal Sample. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19, 675-695.
- Medina Cevalco, S. E. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Mirabal, D. (enero-diciembre de 2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *PROVINCIA*, 53-71.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1982). *Employee-Organizationallinkages: Thepsychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Academic Press.
- MTPE. (2012). Informe anual. Conflictos laborales 2012. Lima, Perú: Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo.
- Navarro Alburqueque, E. (2017). Motivación y desempeño laboral de los serenos de la municipalidad distrital de ventanilla, 2016. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- OIT. (s.f). Sisitema de resolución de conflictos laborales. Turin, Italia: Departamento de Gobernanza y Tripartismo.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3).
- Perea Pasquel, M. L. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de Inversiones la Selva S.A. Moyobamba el año 2016. Huánuco, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
- Pérez de Los Cobos, F. (2010). El conconflicto laboral en la actualidad: Los nuevos conflictos. *Revista Ius et Praxis*, 441 - 452.
- Pérez Jaramillo, C. (2018). Propuesta de mejopra de la motivación laboral en el desempeño del trabnajador de la sección compras de la Empresa Tia S.A. Matiz. Guayaquil, Ecuador: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de

Tecnología.

- Puente Palacios, K., Moreira, T., Puente, T., & Lira, N. (2015). El consenso estratégico como predictor de resultados de equipos de trabajo. *Revista de Psicología PUCP*, 191-223.
- Reynaga Utani, Y. (2016). Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pescetto de Andahuaylas, 2015. Andahuaylas, Apurímac, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ruíz Correa, S. (2016). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Silva Garcia, G. (1999). Criminología. Bases para una teoría sociológica del delito. Carlos Elbert (Coord.) *La criminología en América Latina*.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. Mexico D.F.: Prentice Hill.
- Supo, J. (11 de Marzo de 2015). Taller de Tesis: Investigación Aplicada. Puno, Puno, Perú. Recuperado el 21 de Mayo de 2021, de <https://www.youtube.com/watch?v=3YZLUWArMOQ>
- UAI. (2016). *Negociación y manejo de conflictos*. Chinchá Alta, Ica, Lima: Universidad Autónoma de Ica. Vicerrectorado Académico.
- Ugarteburu, I., Cerrato, J., & Ibarretxe, R. (2008). Transformando el conflicto trabajo-familia en interacción y conciliación trabajo/familia. *Ian Harremanak [Transforming the Work-Family Conflict into Interaction and Conciliation between . Revista de Relaciones laborales , 17-41.*
- Valderrama Mendoza, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos EIRL.
- Yim, H., & Seong, P. (2016). A quantitative team situation awareness measurement method considering technical and nontechnical skills of teams. *Nuclear Engineering and Technology*, 48(1), 144-152.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Conflicto laboral y desempeño de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre el conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación entre el conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021.</p>	<p>Existe relación entre el conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional de Madre de Dios y una hipótesis</p>	<p>Conflicto laboral</p>	<p>Conocimiento del conflicto</p>	<p>Estudio de tipo aplicado, correlacional, transversal, debido a que la investigación mostró la asociación probabilística de las variables de estudio. Se aplicó estadística descriptiva e inferencial mediante la Prueba de Correlación de Pearson</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación entre el conflicto laboral y la calidad del trabajo entre los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: S: Establecer la relación que se genera entre el conflicto laboral y la calidad del trabajo entre los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios</p>	<p>nula que es: No existe una relación a entre el conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores del Gobierno Regional de Madre de Dios.</p>		<p>Situación institucional</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre el conflicto laboral y la responsabilidad de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021?</p>	<p>Establecer la relación que se genera entre el conflicto laboral y la responsabilidad de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios</p>		<p>Desempeño laboral</p>	<p>Calidad de trabajo</p>	

¿Cuál es la relación entre el conflicto laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021?	Establecer la relación que se genera entre el conflicto laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios	Responsabilidad
¿Cuál es la relación entre el conflicto laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021?	Establecer la relación que se genera entre el conflicto laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios	Trabajo en equipo
¿Cuál es la relación entre el conflicto laboral y el compromiso institucional de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios 2021?	Establecer la relación que se genera entre el conflicto laboral y el compromiso institucional de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios	Compromiso institucional

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Conflicto laboral	El conflicto es un desequilibrio, una situación negativa que se da en el desenvolvimiento de los trabajadores (Mauno, 2010)	La variable se midió a través del cuestionario de Conflicto laboral con escala Likert, con alternativas siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca	Conocimiento del conflicto	Crecimiento Interés Intereses personales y colectivos Obstáculos para el logro	Ordinal
			Situación institucional	Ambiente tranquilo Solución de problemas Agrandamiento de problemas Búsqueda de culpable Resolución de problemas Prescindir del trabajador Personas problemáticas Problemas entre nombrados Problemas entre contratados Análisis Emotividad Encausamiento de la situación Institución conflictiva Encuentro de ideas Búsqueda de solución	Ordinal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño laboral	La conceptualización del desempeño laboral, pues permite definir desde la perspectiva de	La variable se midió a través del cuestionario de desempeño laboral con escala Likert, con	Calidad de trabajo	Producción Cumple con los objetivos institucionales Trabajo sin errores Realiza un trabajo	Ordinal

trabajo a la luz de la experiencia de los miembros de la entidad, para establecer el cumplimiento de las funciones del trabajador (Stoner, 1994).

alternativas siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

ordenado
 Hace el trabajo en el tiempo esperado
 Brinda nuevas ideas a la institución
 Su trabajo es metódico
 Se anticipa a los problemas
 Va más allá de lo esperado
 Adaptación a los cambios
 Capacitación
 Trabajo independiente

Responsabilidad	Asume consecuencias Informa progresos Transmite información Resuelve problemas de modo autónomo Calma Afrontamiento	Ordinal
-----------------	--	---------

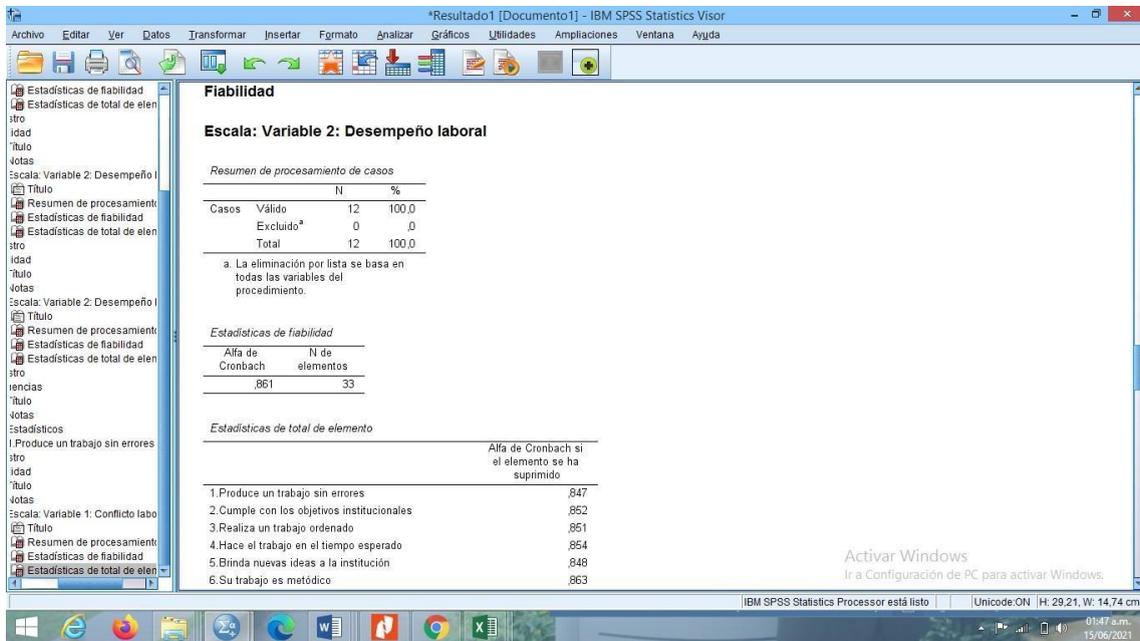
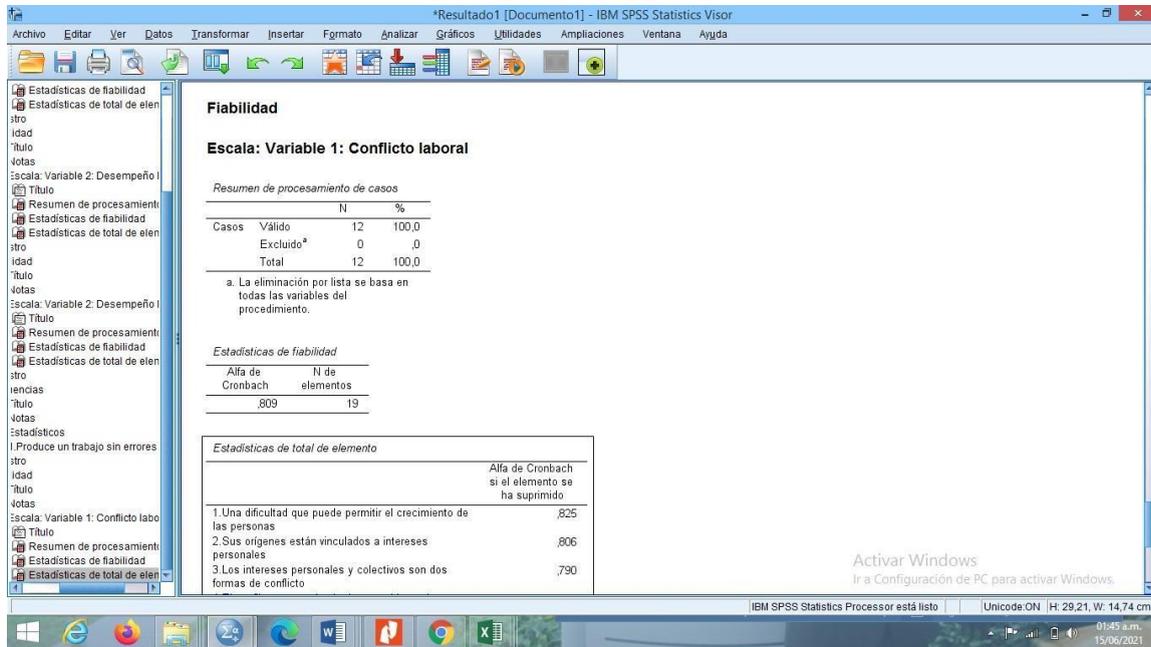
Trabajo en equipo	Trabajo en equipo Colaboración nuevos retos Nueva gente Aporta ideas Tareas Renuente al cambio Aspectos externos Informa al superior	Ordinal
-------------------	---	---------

	Es quejoso de otras personas Promueve buen clima organizacional	
--	--	--

Compromiso institucional	Respuesta clara y oportuna Respeto a usuarios Respeto a jefes	Ordinal
--------------------------	---	---------

Respeto a
compañeros.
Respeto
ideas ajenas

ANEXO 03: FIABILIDAD



ANEXO 04: PRUEBA DE NORMALIDAD

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Processor interface. The main window shows the results of normality tests for the variable 'Conflicto laboral'. The 'Pruebas de normalidad' table is as follows:

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Conflicto laboral	,119	12	,200 [*]	,971	12	,922
Desempeño laboral	,174	12	,200 [*]	,884	12	,098

^a. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Conflicto laboral
Conflicto laboral Gráfico de tallo y hojas

Frecuencia	Stem	Hoja
2.00	5 . 02	
1.00	5 . 7	
3.00	6 . 013	
2.00	6 . 58	
2.00	7 . 23	
2.00	7 . 69	

Ancho del tallo: 10
Cada hoja: 1 caso(s)

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 02:32 a.m. 15/06/2021

ANEXO 05: MUESTRA PILOTO

Base de datos - Prueba piloto - n 12.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 55 de 55 variables

ID	Confli_01	Confli_02	Confli_03	Confli_04	Confli_05	Confli_06	Confli_07	Confli_08	Confli_09	Confli_10	Confli_11	Confli_12	Confli_13	Confli_14	C
1	E001	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre
2	E002	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
3	E003	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre
4	E004	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre						
5	E005	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
6	E006	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Siempre
7	E007	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces	Siempre
8	E008	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces
9	E009	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	A veces
10	E010	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
11	E011	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Siempre				
12	E012	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

02:35 a.m. 15/06/2021

ANEXO 06: AUTORIZACIÓN DEL ESTUDIO



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACION
OFICINA DE PERSONAL
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad de Perú"



Puerto Maldonado, 30 de junio de 2021

CARTA N° 017 - 2021-GOREMAD/ORA-OP

SR.:
LUIS MAURICIO DANCUART PAGAMIA.

Ciudad.-

ASUNTO : Autoriza realizar trabajo de investigación.

REF. : CARTA, de fecha 09.06.2021

Previo cordial saludo me dirijo a usted, manifestándole que en atención al documento de la referencia SE AUTORIZA llevar a cabo la encuesta de trabajo de investigación titulado "CONFLICTO LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS", en las Oficinas de la Sede central del Gobierno Regional de Madre de Dios, para los días 01 y 02 de julio del presente año.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludarlo y testimoniarle mi especial consideración.

Atentamente,


Ezech. Ángel Pérez Uchunpo
DIRECTOR (M)

Cc.
Archivo
APERZ /dha



BICENTENARIO
PERÚ 2021

ANEXO 07: VALIDACIÓN POR ALPHA DE CRONBACH

Escala de alfa de Cronbach

Escala	Significado
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Fuente: (Valderrama Mendoza, 2013, pág. 228)

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS Versión 25, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, se presentan a continuación.

Alfa de Cronbach: interpretación de resultados

Variable	Ni de elementos	Alfa de Cronbach	Interpretación confiabilidad
Conflicto laboral	19	0,809	Muy alta
Desempeño laboral	30	0,861	Muy alta

Fuente: Elaboración propia, basado en cuestionario aplicado a colaboradores
El Coeficiente obtenido para la variable conflicto laboral dio un valor considerable de 0,809 el cual significa que la confiabilidad es muy alta, así como también la variable desempeño laboral mostro un valor de 0,861 el cual significa que la confiabilidad fue también muy alta, concluyendo que los instrumentos aplicados tienen una confiabilidad muy aceptable, por lo cual pueden ser aplicados a la muestra real.

Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

Indicadores de la variable: Conflicto laboral	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.Una dificultad que puede permitir el crecimiento de las personas	0,825
2.Sus orígenes están vinculados a intereses personales	0,806

3.Los intereses personales y colectivos son dos formas de conflicto	0,790
4.El conflicto es un obstáculo para el logro de objetivos	0,779
5.Hay un ambiente de trabajo tranquilo	0,803
6.Se solucionan los problemas cuando se presentan	0,819
7.Los problemas se agrandan y no se les busca solución	0,805
8.Cuando hay un problema se busca al culpable	0,813
9.Se trata de resolver el problema lo más pronto posible	0,808
10.Se identifica al problemático para prescindir de el	0,774
11.No hay problemas, hay personas problemáticas	0,789
12.Los problemas abundan entre los nombrados	0,801
13.Los problemas abundan entre los contratados	0,764
14.Los problemas merecen una pausa, un análisis y se solucionan entre todos	0,799
15.Cuando hay un problema, la emotividad es alta	0,798
16.Los problemas permiten encausar la situación en pos de mejora	0,800
17.Puedo asumir que mi institución es conflictiva	0,788
18.Los conflictos favorecen el encuentro de ideas	0,841
19.Los conflictos se no se superan y se busca la sanción	0,785

Fuente: Elaboración propia, basado en cuestionario aplicado a colaboradores
El Coeficiente del alfa de Cronbach obtenido si se hubiera eliminado un indicador de la variable conflicto laboral dio un valor considerable y significativo que están por encima de 0.809 por lo cual propondría su uso del instrumento más confiable gracias al ítems 1,6 y 18.
Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

Indicadores de la variable: Desempeño laboral	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.Produce un trabajo sin errores	0,847
2.Cumple con los objetivos institucionales	0,852

3.Realiza un trabajo ordenado	0,851
4.Hace el trabajo en el tiempo esperado	0,854
5.Brinda nuevas ideas a la institución	0,848
6.Su trabajo es metódico	0,863
7.Se anticipa a los problemas	0,859
8.Va más allá de lo que se esperado	0,855
9.Se adapta a los cambios	0,854
10.Se capacita para el trabajo en su puesto de trabajo	0,848
11.Puede trabajar de modo independiente	0,852
12.Asume las consecuencias negativas de sus actos	0,859
13.Informa a su jefe de los progresos de su trabajo	0,858
14.Transmite la información de manera oportuna	0,852
15.Resuelve los problemas de forma autónoma	0,869
16.Reacciona con calma ante las presiones	0,858
17.Es eficaz al afrontar problemas infrecuentes	0,854
18.Colabora para realizar un trabajo en equipo	0,852
19.Se muestra dispuesto a colaborar	0,852
20.Se muestra dispuesto a realizar trabajos nuevos	0,852
21.Esta dispuesto a trabajar con gente nueva	0,852
22.Aporta ideas para mejorar el desempeño grupal	0,857
23.Colabora con tareas que no son propias de su trabajo diario	0,860
24.Es renuente al cambio	0,878
25.Se fija en algunos aspectos como raza, profesión, forma de ser o de vestir a la hora de trabajar	0,879
26.Informa a su superior sobre cambios intempestivos en su equipo de trabajo	0,852
27.Se queja del desempeño de las personas de su equipo	0,888
28.Promueve un clima laboral adecuado	0,853
29.Responde de forma clara y oportuna a los requerimientos de los usuarios	0,851
30.Demuestra respeto hacia los usuarios	0,855
31.Demuestra respeto a los superiores	0,855

32. Demuestra respeto a los compañeros de trabajo	0,855
33. Es respetuoso de la idea ajena	0,852

Fuente: Elaboración propia, basado en cuestionario aplicado a colaboradores.

El Coeficiente del alfa de Cronbach obtenido si se hubiera eliminado un indicador de la variable desempeño laboral dio un valor considerable y significativo que están por encima de 0.861 por lo cual propondría su uso del instrumento más confiable gracias al ítems 15, 24 y 25.

Comprobación de supuestos Prueba de normalidad

Con la finalidad de establecer la normalidad de los datos, denominada también distribución normal, se puso en práctica la prueba estadística de Shapiro-Wilk, dada por ser una muestra menor de 30 participantes. De esta manera, se aplicó como criterios para alcanzar determinar si la varianza (VA) presenta una distribución normal son los siguientes:

Si $p \text{ valor} \geq \alpha$ (0,05) entonces se procede a rechazar H_0 ; por lo cual se presentan una distribución normal.

Si $p \text{ valor} < \alpha$ (0,05) entonces se procedió a no rechazar la H_0 ; por lo cual no se presenta una distribución normal.

Tabla

Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra, respecto a las variables conflicto laboral y desempeño laboral

Variable	Shapiro-Wilk			Interpretación
	Estadístico	gl	Sig.	
Conflicto laboral (V1)	,971	12	,922	Si presenta normalidad
Desempeño laboral (V2)	,884	12	,098	Si presenta normalidad

Fuente: Elaboración propia, basado en cuestionario aplicado a colaboradores.

Dado que $p \text{ valor}$ (Sin asintótica bilateral) es mayor al valor de α (0,05), entonces no se rechaza la hipótesis nula, lo que permitió afirmar que los datos de las variables no proceden de una distribución normal, por lo cual se procederán a trabajar las pruebas estadísticas paramétricas.

ANEXO 08: VALIDACIÓN POR JUICIO EXPERTO

Señor(a)(ita): Mg. Albertina Cuchillo HuarayaPresente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Conflictolaboral y desempeño de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa. El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Luis Mauricio Dancuart
PacaniaDNI:
73470024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

VARIABLE: CONFLICTO LABORAL

Nº	SUBCATEGORÍAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA 1: Obstáculos para el logro							
1	Crecimiento	X		x		x		
2	Intereses	X		x		x		
3	Intereses personales y colectivos	X		x		x		

4	Obstáculos para el logro	X		x		x		
	SUBCATEGORÍA 2: Obstáculos para el logro	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Ambiente tranquilo	X		x		x		
6	Agrandamiento de problemas	X		x		x		
7	Búsqueda de culpable	X		x		x		
8	Resolución	X		x		x		
9	Prescindir del trabajador	X		x		x		
10	Personas problemáticas	X		x		x		
11	Problemas entre nombrados	X		x		x		
12	Problemas entre contratados	X		x		x		
13	Análisis	X		x		x		
14	Emotividad	X		x		x		
15	Encuentro de ideas	X		x		x		
16	Búsqueda de solución	X		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

VARIABLE: CONFLICTO LABORAL

Nº	SUBCATEGORÍAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA 1: Calidad del trabajo							
1	Producción	X		x		x		
2	Cumple de los objetivos institucionales	X		x		x		
3	Trabajo sin errores	X		x		x		
4	Realiza un trabajo ordenado	X		x		x		
5	Hace el trabajo el tiempo esperado	X		x		x		

6	Brinda nuevas ideas a la institución	X		x		x		
7	Su trabajo es metódico	X		x		x		
8	Se anticipa a los problemas	X		x		x		
9	Va más allá de lo esperado	X		x		x		
10	Adaptación a los cambios	X		x		x	x	
11	Capacitación	X		x		x	x	
12	Trabajo independiente	X		x		x	x	
	SUBCATEGORÍA 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Asume consecuencias	X		x		x	x	
14	Informa progresos	X		x		x	x	
15	Transmite información	X		x		x	x	
16	Resuelve problemas de modo autónomo	X		x		x	x	
17	Calma afrontamiento	X		x		x	x	

	SUBCATEGORÍA 3: Trabajo en equipo	X		x		x	x	
18	Trabajo en equipo	X		x		x	x	
19	Colaboración	X		x		x	x	
20	Nueva gente	X		x		x	x	
21	Aporta ideas	X		x		x	x	
22	Tareas	X		x		x	x	
23	Renueve al cambio	X		x		x	x	
24	Aspectos externos	X		x		x	x	
25	Informa al superior	X		x		x	x	
26	Es quejoso de otras personas	X		x		x	x	
27	Promueve buen clima organizacional	X		x		x	x	

	SUBCATEGORÍA 4: compromiso institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Respuesta clara y oportuna	X		x		x	x	
29	Respeto a usuarios	X		x		x	x	
30	Respeto a jefes	X		x		x	x	
31	Respeto a compañeros	X		x		x	x	
32	Respeto a ideas ajenas	X		x		x	x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es correcto aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Albertina Cuchillo Huaraya DNI

23940460 Especialidad del validador: Doctora en salud pública

12 de junio de 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

5

Firma del Experto Informante.

Señor(a)(ita): Mg. Troy Cristian Becerra

MartínezPresente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Conflicto laboral y desempeño de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa. El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Luis Mauricio Dancuart
PacamiaDNI:
73470024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

VARIABLE: CONFLICTO LABORAL

Nº	SUBCATEGORÍAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA 1: Obstáculos para el logro							
1	Crecimiento	x		x		x		
2	Intereses	x		x		x		
3	Intereses personales y colectivos	x		x		x		
4	Obstáculos para el logro	x		x		x		
	SUBCATEGORÍA 2: Obstáculos para el logro							
5	Ambiente tranquilo	x		x		x		
6	Agrandamiento de problemas	x		x		x		
7	Búsqueda de culpable	x		x		x		
8	Resolución	x		x		x		
9	Prescindir del trabajador	x		x		x		
10	Personas problemáticas	x		x		x		
11	Problemas entre nombrados	x		x		x		
12	Problemas entre contratados	x		x		x		
13	Análisis	x		x		x		
14	Emotividad	x		x		x		
15	Encuentro de ideas	x		x		x		
16	Búsqueda de solución	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

VARIABLE: CONFLICTO LABORAL

Nº	SUBCATEGORÍAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA 1: Calidad del trabajo							
1	Producción	x		x		x		
2	Cumple de los objetivos institucionales	x		x		x		
3	Trabajo sin errores	x		x		x		
4	Realiza un trabajo ordenado	x		x		x		
5	Hace el trabajo el tiempo esperado	x		x		x		
6	Brinda nuevas ideas a la institución	x		x		x		
7	Su trabajo es metódico	x		x		x		
8	Se anticipa a los problemas	x		x		x		
9	Va más allá de lo esperado							
10	Adaptación a los cambios	x		x		x		
11	Capacitación	x		x		x		
12	Trabajo independiente	x		x		x		
	SUBCATEGORÍA 2: Responsabilidad							
13	Asume consecuencias	x		x		x		
14	Informa progresos	x		x		x		
15	Transmite información	x		x		x		
16	Resuelve problemas de modo autónomo	x		x		x		
17	Calma afrontamiento	x		x		x		

	SUBCATEGORÍA 3: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Trabajo en equipo	x		x		x		
19	Colaboración	x		x		x		
20	Nueva gente	x		x		x		
21	Aporta ideas	x		x		x		
22	Tareas	x		x		x		
23	Renueve al cambio	x		x		x		
24	Aspectos externos	x		x		x		
25	Informa al superior	x		x		x		
26	Es quejoso de otras personas	x		x		x		
27	Promueve buen clima organizacional	x		x		x		
	SUBCATEGORÍA 4: compromiso institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Respuesta clara y oportuna	x		x		x		
29	Respeto a usuarios	x		x		x		
30	Respeto a jefes	x		x		x		
31	Respeto a compañeros	x		x		x		
32	Respeto a ideas ajenas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es correcto aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable

[]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Troy Cristian Becerra Martínez

DNI01335811 Especialidad del validador: Doctora en salud pública

12 de

junio de 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teóricoformulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando

Firma del Experto Informante.

los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Señor(a)(ita): Dra. Claudia Elvira

Huanca ArteagaPresente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Conflicto laboral y desempeño de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Luis Mauricio Dancuart
PacamiaDNI:
73470024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

VARIABLE: CONFLICTO LABORAL

Nº	SUBCATEGORÍAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA 1: Obstáculos para el logro							
1	Crecimiento	x		x		x		
2	Intereses	x		x		x		
3	Intereses personales y colectivos	x		x		x		
4	Obstáculos para el logro	x		x		x		
	SUBCATEGORÍA 2: Obstáculos para el logro							
5	Ambiente tranquilo	x		x		x		
6	Agrandamiento de problemas	x		x		x		
7	Búsqueda de culpable	x		x		x		
8	Resolución	x		x		x		
9	Prescindir del trabajador	x		x		x		
10	Personas problemáticas	x		x		x		
11	Problemas entre nombrados	x		x		x		
12	Problemas entre contratados	x		x		x		
13	Análisis	x		x		x		
14	Emotividad	x		x		x		
15	Encuentro de ideas	x		x		x		
16	Búsqueda de solución	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

VARIABLE: CONFLICTO LABORAL

Nº	SUBCATEGORÍAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA 1: Calidad del trabajo							
1	Producción	x		x		x		
2	Cumple de los objetivos institucionales	x		x		x		
3	Trabajo sin errores	x		x		x		
4	Realiza un trabajo ordenado	x		x		x		
5	Hace el trabajo el tiempo esperado	x		x		x		
6	Brinda nuevas ideas a la institución	x		x		x		
7	Su trabajo es metódico	x		x		x		
8	Se anticipa a los problemas	x		x		x		
9	Va más allá de lo esperado	x		x		x		
10	Adaptación a los cambios	x		x		x		
11	Capacitación	x		x		x		
12	Trabajo independiente	x		x		x		
	SUBCATEGORÍA 2: Responsabilidad							
13	Asume consecuencias	x		x		x	x	
14	Informa progresos	x		x		x	x	
15	Transmite información	x		x		x	x	
16	Resuelve problemas de modo autónomo	x		x		x	x	
17	Calma afrontamiento	x		x		x	x	

	SUBCATEGORÍA 3: Trabajo en equipo	x		x		x	x	
18	Trabajo en equipo	x		x		x	x	
19	Colaboración	x		x		x	x	
20	Nueva gente	x		x		x	x	
21	Aporta ideas	x		x		x	x	
22	Tareas	x		x		x	x	
23	Renuente al cambio	x		x		x	x	
24	Aspectos externos	x		x		x	x	
25	Informa al superior	x		x		x	x	
26	Es quejoso de otras personas	x		x		x	x	
27	Promueve buen clima organizacional	x		x		x	x	
	SUBCATEGORÍA 4: compromiso institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Respuesta clara y oportuna	x		x		x	x	
29	Respeto a usuarios	x		x		x	x	
30	Respeto a jefes	x		x		x	x	
31	Respeto a compañeros	x		x		x	x	
32	Respeto a ideas ajenas	x		x		x	x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es correcto aplicar.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No

aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Claudia Elvira Huanca Arteaga

Especialidad del validador: Doctora en salud pública
12 de junio de 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

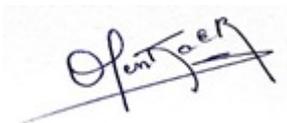
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Espinoza Rodríguez Olenka Ana Catherine, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Sede Ate), asesora de la Tesis titulada: “Conflicto laboral y desempeño de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021”, del autor Dancuart Pacamia, Luis Mauricio, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% 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.

Ate, 18 de julio de 2021

Espinoza Rodríguez Olenka Ana Catherine	
DNI 18092486	Firma 
ORCID 0000-0003-3058-816X	