



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“GESTIÓN DE CONFLICTOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA
ESTACIÓN DE SERVICIOS, DISTRITO DE LA VICTORIA (LIMA -
PERÚ), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Ivonne Judith Vásquez Huanaco (0000-0002-7321-6473)

Nelly Milagros Gutiérrez Vílchez (0000-0002-7713-5224)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 13 de diciembre de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	JULIO CÉSAR POBLETE BENITES
Miembro 1	MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“GESTIÓN DE CONFLICTOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA ESTACIÓN DE SERVICIOS, DISTRITO DE LA VICTORIA (LIMA - PERÚ), 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

**IVONNE JUDITH VÁSQUEZ HUANACO
NELLY MILAGROS GUTIÉRREZ VÍLCHEZ**

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

HUGO JESUS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	IVONNE JUDITH VÁSQUEZ HUANACO		
Nota (en letras):	Trece		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	NELLY MILAGROS GUTIÉRREZ VÍLCHEZ		
Nota (en letras):	Trece		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


 JULIO CÉSAR POBLETE BENITES
Presidente(a) del Jurado


 HUGO JESUS SALAS CANALES
Asesor(a)


 MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 1


 ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 24 de febrero del 2023

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristán

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
 Universidad Científica del Sur
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: **Ivonne Judith Vásquez Huanaco** y **Nelly Milagros Gutierrez Vilchez**, egresadas de la carrera de **Administración de Empresas** de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis **Hugo Jesús Salas Canales**, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: **"Gestión de Conflictos y Desempeño Laboral en una Estación de Servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022"** sustentado para obtener el título de **Licenciadas en Administración de Empresas** es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista
 DNI: 43582990**



**Firma tesista
 DNI:44415831**



**Firma del asesor de tesis
 DNI: 46160527**

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Gestión de conflictos y desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima - Perú), 2022

Autores. Ivonne Judith Vásquez Huanaco; Nelly Milagros Gutiérrez Vílchez.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2022322395).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

v.4.0. Gestión de conflictos y desempeño laboral

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

A Dios, porque me da salud y vida, me permite seguir hasta el día de hoy de pie a pesar de todas las situaciones que se presentaron durante todo este tiempo, pero aun así se pudo seguir adelante y concluir con la carrera. A mis hijos Josie, Lionel y mi pequeña Aitana que viene en camino que también forma parte de esta historia, mis queridos hijos fueron la mayor fuente de inspiración y motivo para lograr todo lo que en un momento me propuse. A todas las personas que han contribuido para el logro de mis objetivos y así ayudar a mi crecimiento personal y profesional.

Ivonne Vásquez

Dedicada a Dios, ya que, gracias a su amor infinito por mí, pude lograr todos mis anhelos y mi sueño de terminar mi carrera profesional. A mi hermosa hija Angely quien es mi motivo y mi mayor orgullo de seguir cada día adelante. A mis padres que me ayudaron a encaminarme en la vida y ser la persona que soy y a todos los docentes que aportaron cada uno con su granito de arena para aprender cada día mas

A todas las personas que amo y que siempre estuvieron para mí en todos mis momentos difíciles, apoyándome e impulsándome a no rendirme.

Milagros Gutiérrez

Agradecimientos

A Dios, por permitirnos mantenernos de pie con fortaleza y salud necesaria para seguir con este trabajo de investigación.

A nuestra Alma Mater Universidad Científica del Sur, por habernos formado y admitido ser parte de ella y así desarrollar nuestra vocación.

A nuestra familia, que nos dio ese apoyo para no rendirnos nunca y enfrentar los obstáculos que se nos presentaron en el transcurso del camino.

A nuestro asesor, el Mg. Hugo Jesús Salas Canales, por toda su guía y seguimiento durante el desarrollo de la presente tesis, por su apoyo incondicional y enseñarnos todo lo aprendido en cada clase.

A cada uno de nuestros docentes, por su vocación de servicio y paciencia al brindarnos sus conocimientos y sus consejos para seguir adelante.

A todas aquellas personas que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.

Índice general

	Pág.
Dedicatoria.....	4
Agradecimientos.....	5
Índice general	6
Índice de figuras	9
Índice de tablas	10
Resumen	11
Abstract.....	12
Introducción.....	13
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema.....	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos.....	16
1.3 Justificación de la investigación	17
1.3.1 Justificación teórica	17
1.3.2 Justificación práctica.....	17
1.3.3 Justificación metodológica.....	17
1.4 Limitaciones de la investigación	18
1.5 Viabilidad de la investigación	18
CAPITULO II: MARCO TEORICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes nacionales	21
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1 Gestión de conflictos.....	23
2.2.1.1 Incompatibilidad	25
2.2.1.2 Pugna.....	26
2.2.1.3 Desarmonía	27
2.2.2 Desempeño laboral.....	27
2.2.2.1 Comportamiento	29
2.2.2.2 Habilidades	29

2.1.2.3 Capacidades	30
2.3 Objetivos de la investigación.....	30
2.3.1 Objetivo general.....	30
2.3.2 Objetivos específicos	31
2.4 Formulación de hipótesis.....	31
2.4.1 Hipótesis general.....	31
2.4.2 Hipótesis específicas	31
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	32
3.1 Diseño de la investigación.....	32
3.2 Tipo	32
3.3 Enfoque.....	32
3.4 Población	32
3.5 Muestra	33
3.6 Operacionalización de variables	33
3.7 Técnicas para la recolección de datos.....	34
3.7.1 Descripción de los instrumentos	34
3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos	34
3.8 Técnicas para procesar y analizar los datos.....	35
3.9 Aspectos éticos	35
CAPITULO IV: RESULTADOS	36
4.1 Resultados descriptivos	36
4.1.1 Perfil del participante	36
4.2 Resultados inferenciales	37
4.2.1 Prueba de normalidad	37
4.2.2 Contraste de hipótesis	39
4.2.2.1 Contraste de la hipótesis general.....	40
4.2.2.2 Contraste de la hipótesis específica 1	41
4.2.2.3 Contraste de la hipótesis específica 2	42
4.2.2.4 Contraste de la hipótesis específica 3	43
CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1 Discusión	45
5.2 Conclusiones.....	48
5.3 Recomendaciones	49
Referencias bibliográficas	51

Abreviaturas.....	58
Anexos	59
Anexo 1: Matriz de consistencia	59
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	60
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación.....	61
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos.....	64

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución de la variable gestión de conflictos	38
Figura 2. Distribución de la variable desempeño laboral	39

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de las variables	33
Tabla 2.	Resumen de validez por juicio de expertos	34
Tabla 3.	Alfa de Cronbach por variable	34
Tabla 4.	Edad de los encuestados	36
Tabla 5.	Género de los encuestados	36
Tabla 6.	Nivel de formación de los participantes	37
Tabla 7.	Años de permanencia en la empresa	37
Tabla 8.	Prueba de normalidad para las variables	38
Tabla 9.	Correlación de Pearson para hipótesis general	40
Tabla 10.	Correlación de Pearson para la hipótesis específica 1	41
Tabla 11.	Correlación de Pearson para la hipótesis específica 2	43
Tabla 12.	Correlación de Pearson para la hipótesis específica 3	43

Resumen

Con este proyecto investigativo, el mismo que lleva el título de “Gestión de conflictos y desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de la Victoria (Lima – Perú), 2022”, se buscó estatuir cómo es que se están conectadas las variables de estudio de la presente tesis dentro de una estación de servicios la cual servirá como materia de estudio y esta estación se encuentra en La Victoria (Lima – Perú), 2022.

Su elaboración es elaborada en base a un diseño no experimental, transversal, correlacional-causal, visto desde una perspectiva cuantitativa, El mismo que tuvo una conformación de 22 colaboradores que fueron tomados en la aplicación de un censo. Dentro del proceso y el avance de lo que se está investigando se expone la utilización de la técnica en la cual se hace uso de un formato el mismo que sirve para la averiguación la misma que se le conoce como encuesta y esta a su vez hace uso de una instrumentación la cual se denomina cuestionario. De ello se desprenden las siguientes resultantes las mismas que demuestran el cumplimiento de la hipótesis alterna, dicho en otras palabras se evidencia como se relacionan ambas variables con un nivel de significancia de es de $P= 0.000 < \alpha=0.05$ y un coeficiente R de Pearson de 0.748. De ello se desprende la siguiente conclusión: las variables de estudio como son; Gestión de Conflictos y Desempeño Laboral; si cuentan con una relación positiva, lo mismo que quiere decir que al realizar mejoras dentro de la gestión de conflictos dentro de la organización, ello traerá consigo que el desenvolvimiento del personal al ejecutar sus labores evidencien que su trabajo es más eficiente y así también se ve reflejado el mayor rendimiento de sus colaboradores.

Palabras clave: gestión de conflictos, desempeño laboral, incompatibilidad, comportamiento, capacidades.

Abstract

With the present research work entitled "Conflict management and work performance in a service station, district of La Victoria (Lima – Peru), 2022, we sought to determine the relationship between Conflict management and work performance in a service station, district of La Victoria (Lima – Peru), 2022. The research was developed under a non-experimental, cross-sectional, correlational-causal study, with a quantitative approach, with a census sample of 22 collaborators. The survey technique was used and a questionnaire was used as an instrument. The results obtained demonstrate the fulfillment of the alternative hypothesis, that is, that there is a relationship between both variables with a significance level of $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ and a Pearson R coefficient of 0.748. It concludes by affirming that there is a positive relationship between conflict management and work performance, which means that if conflict management is improved within the organization, work performance will be reflected in more efficient way and with the highest performance of its collaborators.

Keywords: conflict management, job performance, incompatibility, behavior, skills.

Introducción

Dentro del presente trabajo investigativo se hace el planteamiento del objetivo general, el mismo que busca estatuir como es que se relacionan las variables de estudio que para el caso son: gestión de conflictos y desempeño laboral dentro de una estación de servicios, distrito de la Victoria (Lima – Perú), 2022. En su desarrollo se contó con la participación de 22 colaboradores de una estación de servicio, los mismo que fueron sometidos a desarrollar y contestar de manera fehaciente un cuestionario, el cual fue desarrollado de manera estructurada, para la cual se hizo uso de la escala de Likert, la cual tuvo en general unos 30 ítems (15 ítems para cada variable).

Esta investigación toma como su variable número uno a la gestión de conflictos, en la cual se tuvo las siguientes dimensiones: incompatibilidad, pugna, desarmonía. La segunda variable fue desempeño laboral, cuyas dimensiones fueron: comportamiento, habilidades, capacidades. La investigación estuvo subdividida en cinco capítulos secuenciales, cada uno con diversos contenidos, que se detallan de la siguiente manera.

Dentro del capítulo número I; se procede a realizar una pequeña descripción de cuál es el problema en la actualidad, de tal manera que se pueda formular la problemática de estudio principal y seguidamente los problemas específicos de la investigación, también se hizo mención detalladamente a la justificación teórica, práctica y metodológica; y por consiguiente se explicaron cuáles fueron sus limitantes y de que manera se logra que dicha investigación sea viable.

Luego entonces, dentro del capítulo II de la investigación hay una consideración de cinco investigaciones que se realizaron con anterioridad en el ámbito internacional y cinco estudios que pertenecen a la realidad peruana citando así a diferentes autores; asimismo, se realizaron las bases teóricas para cada variable y cada cual con sus

dimensiones respectivas. Cabe mencionar que también se dio énfasis en los objetivos general y específicos, y la formulación de las diferentes hipótesis.

Ya en el interior del capítulo III se muestra cómo se desarrolló el diseño metodológico además de identificar el tipo, saber cuál es el enfoque, y evidenciando el total de los participantes para la realización del estudio a investigar; asimismo, se muestra cómo se van a operar cada una de las variables (cada una con su definición conceptual) y para concluir se mencionó la técnica y la descripción de cada instrumento utilizado con la finalidad de recolectar los datos necesarios, para su posterior estudio y análisis, y considerando y respetando según las normas éticas de estudio.

Dentro del penúltimo capítulo el IV Posteriormente a la obtención de la información necesaria para la realización de proceso investigativo se procede a evidenciar cada uno del análisis descriptivo y los que son inferenciales mediante las tablas de frecuencia. Dentro del análisis descriptivo se dio a conocer la personalidad de cada persona que participó del estudio y en las resultantes de las conclusiones se detallaron cada valor obtenido de la prueba de normalidad con una distribución normal y para la comprobación de lo planteado en la hipótesis se empleó un examen en la que se hace una prueba de parámetros a la cual se la conoce como la correlación de Pearson.

Ya en el último capítulo V se finaliza con una discusión donde se hace referencia a algunos autores citados y a su vez son comparados sus investigaciones relacionadas con el presente estudio. Asimismo, también se mencionan cada una de las concluyentes además de evidenciar la recomendación final según el resultado.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Intrínsecamente dentro del interior de una organización lo natural es que se produzcan algunos conflictos y rivalidades entre los colaboradores, ya que hay distintas formas de pensar y actuar, todos deben de apuntar hacia un solo objetivo y cumplirlo a pesar de su diferencia de ideas; por lo tanto, se tiene que analizar para poder identificar y resolver la situación. A juicio de Ajirowo (2019), el conflicto constituye un desafío para todo gerente, el cual debe destinar esfuerzos en la resolución de este problema que se ha vuelto muy frecuente en las organizaciones del siglo XXI; el mismo que es inevitable debido a que las personas tienden a competir por su puesto laboral, recursos, dominio o poder, reconocimiento y seguridad (Akanbi, 2020). En la actualidad, las empresas sufren constantes cambios para estar acorde con la era de la tecnología, la globalización; y esto va a generar un mayor compromiso por parte de las personas que día a día se esfuerzan en conjunto por llegar a los objetivos y metas de la empresa y así también estarán desarrollando sus capacidades y habilidades.

Dentro del círculo laboral existen colaboradores insatisfechos y disconformes, cuya actitud va a crear un ambiente inhóspito y desagradable hacia los demás y no conlleva a las buenas relaciones para un clima laboral adecuado en la organización; y frente a esto se debe hacer un alto y evitar fricciones entre ellos e implantar normas y reglas para que prevalezca el respeto entre todos.

En muchos casos las empresas pasan por alto los conflictos laborales, no dándole la importancia debida, no saben cómo manejarlo y sobre todo afrontarlo, convirtiéndose en algo perjudicial para la organización ya que este problema le va causar pérdidas económicas, demanda de tiempo en arreglar reclamos y problemas legales que muchas

veces terminan en largos procesos ante diferentes organismos técnicos especializados del Poder Ejecutivo cómo SUNAFIL.

Dentro de las organizaciones privadas, en este caso una estación de servicios, existen muchos problemas que generan bastante malestar y un clima laboral muy negativo. Es importante reconocer que existe dentro del ámbito laboral colaboradores que tienen un estado de ánimo bajo, desinterés, falta de iniciativa y de motivación e incluso malas relaciones entre ellos, generando una baja productividad en sus áreas que afectará los intereses y metas a cumplir de la empresa.

Es muy importante saber identificarlos y darle la solución debida, analizando al respecto desde dónde nace el problema y en qué área específica se están suscitando los hechos y para ello se tiene que contar con herramientas eficaces y capaces de controlar y evaluar a todo el personal, realizando capacitaciones constantes con retroalimentación para poder crear y promover un ambiente agradable para cada colaborador, evitando así malestares laborales que podrían terminar afectando a los clientes externos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Se halla relación entre las variables; gestión de conflictos y desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Hay relación entre la gestión de conflictos y el comportamiento en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022?

¿Hay conexión entre la gestión de conflictos y las habilidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022?

¿Existe conexión entre la gestión de conflictos y las capacidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

Al realizar este proceso investigativo se desarrolló los conocimientos para demostrar como es que se encuentran relacionadas cada una de las variables planteadas en este estudio investigativo con el fin de poder tener referencias que sean de confianza, las mismas que sirvan para poder tomar mejores decisiones en el futuro además de poder corregir los puntos débiles, brindando mejoras para el fortalecimiento interno en organizaciones del mismo rubro.

Para ello se presentaron fundamentos teóricos basados en algunos autores tales como Ramírez (2022) para sustentar una de las variables, la cual es Gestión de Conflictos, en tanto Márquez (2020) sustentará a la segunda variable la cual es; Desempeño Laboral.

1.3.2 Justificación práctica

Este estudio servirá como fuente de información para futuras investigaciones dentro de las organizaciones para otorgar un resultado innovador y sigan en marcha mejorando sus procesos que se establecen en el Área de Recursos Humanos y así llegar obtener un buen desempeño en los trabajadores. Con este fin, el presente estudio buscó generar evidencia sobre cómo es que están relacionadas cada una de las variables de estudio para beneficios lucrativos a futuro.

1.3.3 Justificación metodológica

El desarrollo de la investigación contendrá las precisiones del método científico, con un enfoque cuantitativo, continuando el procedimiento y orden del método científico. Planteando los objetivos de la investigación, los parámetros generales de la muestra, indicando cual fue el diseño utilizado además de mostrar que tipo de instrumentos usaron para la recaudación de la información y, finalmente, una visita al lugar en donde se realiza la investigación fue un paso acertado ya que es allí de donde se recoge los datos

necesarios, de tal forma que se pueda realizar un adecuado análisis de la información. Con el fin de alcanzar el objetivo propuesto se utilizó la técnica de investigación conocida como la encuesta y su procesamiento mediante el software IBM SPSS Statistics versión 26.

1.4 Limitaciones de la investigación

Actualmente esta organización cuenta con alrededor de 15 sedes ubicadas en el distrito de La Victoria y su nombre se mantuvo en el anonimato ya que no se contó con los permisos para mencionarla; de tal manera, que este estudio no se desarrolló con la debida libertad, ello fue porque los participantes tenían miedo al contagio de la covid-19 porque para tener la información se requería estar en contacto y comprometido a dar información para la investigación.

1.5 Viabilidad de la investigación

La presente investigación fue factible de poder realizarse, dado que una de las tesis tiene contacto directo con los potenciales encuestados, lo que permitió contar con los medios necesarios para concretar dicha investigación; tales como autorizaciones para el trabajo de campo, internet e información directa y confidencial del personal de la estación de servicio, asegurando la viabilidad del estudio. Ello se debió al interés de dicho centro de labores, para saber los resultados obtenidos y así poder reconocer los puntos débiles que permitan plantearse una mejora y así contribuir al proceso de transformación de dicha estación de servicios.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Mestra y Aviléz (2018) expusieron un estudio teniendo como finalidad, plantear un enfoque basado en competencias para el proceso de reclutamiento y selección para mejorar el desempeño del trabajo dentro de un instituto que presta Salud en un municipio de Tierralta en Córdoba (Panamá). Esta investigación fue proyectiva y diseñada para que no sea de manera empírica, pero sí descriptiva y transaccional; con una población estudiada la misma que se constituyó por 50 individuos, a los cuales se les aplico un balotario de 30 ítems con respuesta múltiple, sometido a opinión de tres jurados para establecer su validez y confiabilidad, se cuantificó haciendo la utilización del coeficiente Alfa de Cronbach, que fue de 0,86. Al realizar es estudio mostraron un enfoque basado en competencias que solo se aplicaba durante el proceso de adquisición y selección de talento. En este sentido, lo cierto es que el enfoque por competencias solo se debe aplicar en determinados momentos en la gestión del talento en una organización.

Navarrete (2018) realizó una investigación sobre la capacitación del personal y como ello contribuye en el desarrollo de sus labores cotidianas dentro del trabajo en personal de un supermercado localizado en la ciudad de Ambato (Ecuador). Este estudio se basó en métodos cualitativos y cuantitativos, para poder obtener la información necesaria para el estudio se tuvo la participación de 100 trabajadores correspondientes a la empresa, el método utilizado es a través de una encuesta empleando como instrumento un cuestionario, se definió qué las variables formación y desempeño laboral estaban completamente relacionadas. A través de los resultados se determinó que los trabajadores del Megamaxi Mall de los Andes fueron observados en su ambiente laboral, y se observó, si existían deficiencias en su desempeño laboral, por lo tanto, se pudo observar si las

mejoras de las capacitaciones tuvieron un efecto en su desempeño laboral. Estas herramientas permitieron conocer las percepciones y necesidades de los colaboradores que presentaron su trabajo, en cuanto a su formación, y obtuvieron información relevante sobre las debilidades que plantearon.

Pedraza (2019) desarrolló una investigación con el objetivo de examinar las causas de los conflictos intergrupales en las organizaciones del sector financiero en Colombia. Según el autor, el tipo de investigación se fundamentó en un enfoque cualitativo y en cuanto a su alcance fue de tipo descriptivo, la metodología que se usó fueron las entrevistas semiestructuradas y grupos focales, y de un análisis de contenido temático. Con los resultados obtenidos, el autor sostuvo que en la empresa investigada se presentaban en forma continua tres tipos de conflictos: de relación, estructurales y circunstanciales. De igual modo, desde un aspecto positivo se podía llegar a soluciones buscando alternativas que pusieran fin a los conflictos para el bienestar de todos.

Bolaños (2019) desarrolló una investigación con el objetivo de reconocer y especificar las particularidades de la zona de administración de operaciones en Colombia de Simout S.A, Teniendo como finalidad hacer una evaluación en la que se muestre como está conectado con el desempeño organizacional. Esta investigación fue de tipo descriptiva correlacional, en el proceso de recabar los datos necesarios para la investigación se hace uso de una encuesta la misma que es aplicada por medio de la Web, esta fue realizada entre los meses de Junio a Agosto en el año 2017, en dicha encuesta se tuvo la participación de 25 individuos, se tomaron en cuenta a los que tenían una antigüedad mayor a 12 meses dentro de la empresa. Por medio del efecto al aplicar la encuesta que fue desarrollada por Denison, permitió determinar que la empresa Simout S.A, no tiene una cultura organizacional fuerte, lo cual impactó en el desempeño de la

organización, tal como se vio reflejado en la percepción sobre el desempeño general de la empresa que tuvieron los colaboradores que fueron encuestados.

Márquez (2020) realizó un estudio cuya finalidad planteada fue la de poder reconocer cómo se conectan el rendimiento de las personas en el desenvolvimiento de sus funciones con el síndrome de Burnout dentro de los colaboradores de la salud de un hospital de Ecuador. En dicho estudio investigativo se desarrolló de tipo no experimental con corte transversal, el mismo que tuvo un alcance descriptivo desde un ángulo cuantitativo. Las herramientas utilizadas fueron dos cuestionarios y la muestra fue de 68 participantes. A través de los datos obtenidos se estableció que dicho síndrome llamado Burnout está relacionado negativamente y con alta significancia con la variable de estudio planteada en la investigación entre los colaboradores de la salud que son materia de investigación.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Jara (2017) desarrolló un trabajo investigativo el mismo que busca estatuir cómo influía una buena administración de los conflictos sobre como es el ambiente en que desarrollan sus labores los trabajadores de un colegio en ICA. Según la autora su uso un tipo de estudio que tuvo una perspectiva cuantitativa además de que se trabaja bajo el diseño descriptivo – correlacional, la cantidad de colaboradores que participaron de la investigación sumaron unos 285 individuos entre docentes y directivos de dichas instituciones, a quienes se les aplicó la encuesta. Posteriormente del procesamiento del recojo de datos obtenidos, la autora determinó que había una relación estadísticamente de 0. 852. Se concluyó una relación afirmativa de las variables que se presentaron como estudio de investigación.

Rosales (2019) efectuó un argumento en el cual investiga sobre como es que influían una buena administración de conflictos dentro de una institución educativa

pública, cuando la dirección es manejada por un Líder, el mismo que indica como es que se debe de desarrollar e trabajo día a día ejerciendo así también su autoridad dentro de la organización. Según la ejecutora de dicha investigación se hizo uso de un tipo correlacional y utilizó un diseño transversal. Las herramientas utilizadas fueron dos cuestionarios. El grupo poblacional estuvo conformado por 112 profesores que pertenecían a tres centros educativos del distrito de San Juan de Miraflores UGEL 01. Con base al efecto de la investigación, la autora concluyó la existencia de una correlación moderadamente positiva entre el estilo de liderazgo gerencial y el manejo de conflictos organizacionales, según el coeficiente de relación obtenido (0,491).

Ávila y Vivar (2020) ejecutaron un estudio con el fin de analizar si es verdad que existe una asociación de las variables; conflicto laboral y cómo este influye en el desarrollo de las labores dentro del Municipio en Jauja. En concordancia con los investigadores, dicho trabajo se realizó bajo una perspectiva cuantitativa y fue diseñada para ser no experimental, los participantes fueron 60 trabajadores de dicha municipalidad. Luego de realizar el correspondiente análisis de investigación los investigadores determinaron la existencia de una correlación con un 0.381. Este valor determinó que se correlacionaban de manera positiva entre las variables de estudio planteadas para el caso de dicha institución.

Gonzales (2022) ejecutó un trabajo investigativo en el cual se plantea cómo fin señalar cómo influía una adecuada administración de conflictos dentro del ambiente de trabajo en el interior de la Empresa de Crédito y Cobranza SAC Chiclayo. De acuerdo con el autor, para la recolección de información empleó el tipo de investigación desde el punto de vista cuantitativo no experimental, de corte transversal y correlacional, se consideraron como personas que forman parte de la investigación a 43 trabajadores que se hallaron laborando en la institución y asimismo participaron en el estudio, a los cuales

se les aplicó la encuesta. Posterior al desarrollo de lo que se está investigando y al adecuado análisis de cada una de las variables se concluye que la buena administración de conflictos y clima organizacional eran de significancia media-alta, que a su vez se manifestó por ser directa, lo cual quería decir que el clima organizacional mejoraba cuando había un adecuado manejo de la gestión de conflictos.

Ramírez (2022) efectuó un estudio con el objetivo de medir el impacto de una buena administración de conflictos sobre un buen ambiente laboral dentro de la gerencia del Desarrollo Vial y Transportes en el interior del municipio de Chiclayo. En acuerdo al autor dicha investigación tuvo una recopilación de la información en la que para probar la hipótesis se hace uso de la medición basada en números para así poder hacer un adecuado análisis estadístico según su patrón de comportamiento y trabajó con un modelo descriptivo – transversal no experimental, para recolectar la información se optó por considerar a 84 funcionarios y empleados de dicha institución, los mismo que fueron sometidos a responder una encuesta. Y después de realizar el debido procesamiento de los datos que se recabaron, quien realiza el trabajo investigativo de manera concluyente expone que una adecuada administración de conflictos dentro del centro laboral incidió en los niveles de clima organizacional, tanto en el nivel normal (83.3%) como en el bueno (16.7%), por lo que se pudo determinar que las estructuras físicas y orgánicas presentaban inconvenientes para realizar las actividades laborales de manera efectiva.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Gestión de conflictos

Para los fines del análisis, es necesario mostrar que el conflicto es de hecho consistente con la vida misma y la dinámica organizacional, ocurre en todos los niveles de la organización y existe en las relaciones interpersonales, en la lucha por la autonomía y el control. Es un proceso que se deriva del trabajo cotidiano, la precisión estructural y

los participantes en el entorno organizacional (Munduate et al., 1991). Desde la posición de Mulyanto (2018), el conflicto forma parte del desarrollo humano; puesto que, es común que los diferentes antecedentes educativos, experiencias de vida y cultura sean fuente de conflictos potenciales. Aunque las empresas en la actualidad hacen denodados esfuerzos por mejorar la calidad en su servicio, también son conscientes de la importancia de capacitar a sus colaboradores en múltiples aspectos (Malpartida-Meza et al., 2022), siendo la resolución de conflictos uno de tantos aspectos a considerar debido a su frecuencia. Por ende, los conflictos son difíciles de evitar y pueden obstaculizar los objetivos organizacionales. De Dreu y Weingart (2003, como se citó en Alise, 2021) sostienen que el conflicto puede diferenciarse de dos maneras: conflicto de relaciones (vinculado a características que varían de persona a persona, como gustos o preferencias) y conflicto de tareas (relacionado con actividades propias del puesto de trabajo, como asignación de recursos o alineación con las políticas de la organización).

Es la participación que estaría diseñada para reducir o en algunas ocasiones, aumentar el conflicto escaso; asimismo, se puede mencionar que es un intento de minimizar o controlar el conflicto mediante una serie de medidas o mecanismos empleados por distintas autoridades en la determinación de conflictos. El conflicto dirigido fructíferamente induce a un desempeño positivo; sin embargo, un conflicto mal manejado va a provocar una disconformidad en el grupo (Jamiu, 2021).

La gestión de conflictos involucra un manejo sobre diferentes métodos y transformaciones dentro de una organización, en la cual debe de contar con un plan y un direccionamiento de hechos conjuntos y deliberados los cuales persiguen un enfrentamiento además de un buen uso apropiado y preciso de posturas beligerantes producidas por desacuerdos intelectuales, cambios emocionales, actitudes agresivas y lucha de poderes (Ramírez, 2022). De acuerdo con Aprilia et al. (2020), la gestión de

conflictos pasa por tres etapas claramente definidas: análisis y planificación del conflicto (implica la identificación de causas), evaluación del conflicto (relacionada con el conocimiento del conflicto y potenciales soluciones) y resolución del conflicto (establecimiento de acciones enfocadas en dar una solución definitiva al conflicto originado).

Según Handoko (2015, como se citó en Sugianto et al., 2020), en la vida de las organizaciones se puede destacar la existencia de cinco tipos de conflictos:

- a. *Conflictos dentro del individuo*: Ligado a la incertidumbre de cada persona con respecto a las expectativas que sus superiores tienen de él.
- b. *Conflictos entre individuos de una misma organización*: Producto de diferencias personales entre colaboradores.
- c. *Conflictos entre individuos y grupos*: Vinculado a la presión que recibe el grupo, la cual desencadena disputas entre sus miembros.
- d. *Conflictos entre grupos de una misma organización*: Rivalidad entre diferentes grupos que puede ocasionar enfrentamientos entre ellos.
- e. *Conflictos entre organizaciones*: Debido al afán de llegar a tener una posición de dominio en el mercado.

2.2.1.1 Incompatibilidad

Esta dimensión se origina porque existe un mal diálogo entre los colaboradores dentro de la organización, ya que se manifiesta en el desarrollo del trabajo por encontrar diferencias entre las ideas al conocer una dificultad se despliegan malos sucesos que no dan transparencia en la información que se desea otorgar por consiguiente se aspira recorrer un camino más sencillo confundiendo y ocasionando incertidumbre.

A juicio de Ávila y Vivar (2020), esta dimensión se genera cuando hay mala comunicación entre los colaboradores de una organización, lo que conlleva a malas

interpretaciones y juicios erróneos sin comprender el contexto de la situación, lo que resulta en comunicación informal que plantea algunas preocupaciones en la compañía. Es aquí donde emergen puntos tales como: proliferación de la comunicación irresponsable y un área de trabajo estresante.

De acuerdo con Flores y Terán (2018), este elemento surge cuando existe una comunicación débil dentro de una empresa, lo que lleva a inferencias y juicios erróneos sin conocer la situación, lo que da como resultado una comunicación informal que crea discordia dentro de la empresa. Por lo tanto, se debe considerar lo siguiente: mayor comunicación informal, clima organizacional rígido y situaciones de interés diversas.

2.1.1.2 Pugna

Es el enfrentamiento entre las personas con ideas opuestas por lo cual lleva a una lucha, pelea o riña por el del dominio de la situación y el control. Esto se genera en las organizaciones debido a la mala gestión de reclamaciones de los colaboradores lo que da como resultado anteponer los problemas personales sobre los problemas laborales.

Es el enfrentamiento entre las personas con ideas opuestas por lo cual lleva a una lucha, pelea o riña por el del dominio de la situación y el control. Esto se genera en las organizaciones debido a la mala gestión de reclamaciones de los colaboradores, lo que da como resultado anteponer los problemas personales sobre los problemas laborales (Ávila y Vivar, 2020).

En este segundo componente, se disipa el debate en curso sobre el poder del interés público y comienzan ideas dispares y antagonismos del bien común en las empresas. Además, esto se debe a la gestión ineficiente de los reclamos por parte de los trabajadores, que en última instancia hacen que sus propios argumentos superen a los laborales (Flores y Terán, 2018).

2.1.1.3 Desarmonía

Esta dimensión tiene consecuencias laborales que afectan negativamente tanto a empresa como al trabajador siendo uno de los principales factores donde el lugar de trabajo es considerado riesgoso, por su impacto negativo, la persona puede brindar una mala atención al cliente y su función no funcionaría puede ser mayor—tasas de ausentismo superiores a lo normal que exponen a la organización a pérdidas financieras (Torres, 2016).

Según Ávila y Vivar (2020), esta dimensión tiene consecuencias laborales que afectan negativamente tanto a la empresa como al trabajador siendo uno de los principales factores donde el lugar de trabajo es considerado riesgoso; debido a su impacto negativo, el colaborador puede brindar un servicio al cliente deficiente y, además, generar una tasa considerable de personal que no llega a laborar la cual es muy alta y ello trae consigo que las empresas generen perjuicios económicos.

Según Flores y Terán (2018), que un colaborador se encuentre satisfecho dentro de su trabajo es fundamental para una óptima operatividad dentro de la empresa, tal es así que, existen algunos factores importantes como: las relaciones laborales, el ambiente, la ayuda mutua y los trabajadores que se ven afectados por conflictos y desacuerdos entre compañeros. Además, Salas-Canales (2021) destaca el rol de la comunicación interna para generar una mayor integración entre los colaboradores, viéndose necesaria la presencia de un líder que ayude a direccionar todos los esfuerzos en beneficio del desarrollo de la organización.

2.1.2 Desempeño laboral

Se puede definir que el desempeño laboral es un conjunto de habilidades físicas e intelectuales y es muy importante dentro de una organización, mediante ello se puede conocer de manera global el rendimiento de cada colaborador, por tal razón es el camino

correcto que llevará a una organización hacia el éxito mediante la excelencia y la eficacia. Con base en Restrepo et al. (2022), el desempeño laboral está constituido por procesos que fijan metas para las labores que realizan los trabajadores, las mismas que se asignan según competencias y conocimientos de cada uno de ellos.

Dueñas (2020) señala que «El desempeño, es el acto o la potencialidad que tienen los trabajadores de una empresa para poder desarrollar su labor de forma agradable y cumplida. En tanto se dice que la productividad está basada en la eficiencia que se tiene para poder cumplir con los objetivos comparando la operacionalización con sus costos» (p.20).

En la actualidad, dar la razón al trabajo que realizan los colaboradores en cualquier compañía puede incrementar su productividad y satisfacción laboral, por ello, una de las medidas que se desarrollan con la finalidad de optimizar el trabajo que se ejerce en el centro laboral es mostrarse según acuerdo con el trabajo que ellos mismos ejecutan, esto puede desarrollarse vía la entrega de diplomas o, en su caso, un pequeño segmento dedicado a reconocer su gran esfuerzo por su trabajo encomendado (Márquez, 2020).

Oros (2019) señala que el desempeño laboral se da cuando un trabajador demuestra el desarrollo y conocimiento del trabajo que realiza en el lugar de trabajo. Es la integración de diferentes saberes, destrezas, que se ganan a través de la experiencia y generan sentires y actitudes que motivan sus características en las personas y así van formando sus valores para lograr la competitividad de la fuerza de trabajo como un sistema que contribuya con el logro de metas y productos deseados de acuerdo con los requerimientos de la empresa. Desde el punto de vista de Santiago (2021), el desempeño laboral está indisolublemente ligado al éxito organizacional, ya que su supervivencia y desarrollo dependerán del comportamiento y las acciones que demuestren los

colaboradores en su trabajo diario que son muy importantes al momento de querer alcanzar las metas establecidas dentro de las organizaciones estas se pueden medirse en términos de habilidades y colaboraciones organizacionales.

2.1.2.1 Comportamiento

Todas las personas responden a un estímulo según el medio que los rodea, ya sea de forma consciente o inconsciente su comportamiento se va a mostrar y esto se va a definir de dos formas respondiendo a cada situación en la que se encuentre. Es por ello que los seres humanos se diferencian unos de otros porque cada uno se va a comportar de acuerdo a los factores que se presentan y en ello se van a basar sus actitudes para dicho comportamiento.

El comportamiento de una persona se define como la forma en que se actúa en una situación determinada y se puede esperar que dependa de la formación académica del individuo, las experiencias de vida, el entorno en el que trabaja y muchos otros factores que contribuyan a la calidad de dicho comportamiento (De Candamil y Grajales, 1998, como se citó en Ortiz, 2017).

Cabanillas (2019) argumenta que el comportamiento humano en términos generales resulta estable y similar, mas no inmutable. En el proceso del entorno de vida y el desarrollo biológico, se ajustará y adaptará de acuerdo con el entorno al que se enfrenta, algunos serán muy violentos y otros serán difíciles de recordar.

2.1.2.2 Habilidades

Todos los seres humanos nacen con habilidades distintas una de las otras y esto los hace únicos porque poseen la capacidad de realizar alguna función o actividad de manera correcta y excelente. Durante la evolución del hombre han existido muchas teorías en las cuales se muestran y afirman cómo las habilidades se han ido desarrollando poco a poco en las personas y a su vez le han servido para poder desempeñar ese talento innato

y explotar ese potencial que se ha ido descubriendo y poniendo en práctica durante el transcurso de la vida.

Chiavenato (2019) señala que la habilidad implica la capacidad de poner en los saberes y el conocimiento en acción; es decir, visualizar cómo llevar la teoría a la práctica y aplicar el conocimiento al análisis de situaciones, la resolución de problemas y comportamiento empresarial.

Valderrama (2014) las señala como un don o talento que posee una persona para desempeñarse con éxito en una actividad, trabajo u oficio. Esta competencia supone que un individuo tiene la capacidad de realizar una tarea, actividad o acción específica. Hay diferentes tipos de habilidades, como las habilidades intelectuales o físicas.

2.1.2.3 Capacidades

Son aptitudes con las que cuentan las personas para tener la capacidad de aprender alguna actividad que se le encomienda, al hablar de la palabra capacidad la cual todas las personas poseen y desarrollan, con la diferencia que el aprendizaje será difícil para unos y fácil para otros y esto muchas veces se ve definido en las empresas porque siempre buscan al empleado ideal con la capacidad de ocupar y encajar dentro del puesto adecuado.

Lozano (2016) manifiesta que entiende por capacidad la disposición o inclinación de un sujeto a poder asimilar su entorno para actuar sobre él. En Psicología, se considera el equivalente de un talento humano; es decir, inteligencia que posibilita vincular el conocimiento real que se tiene con la realidad y ampliar su espectro cognoscitivo.

2.3 Objetivos de la investigación

2.3.1 Objetivo general

Estaduir como es que se relacionan la gestión de conflictos y el desempeño laboral dentro de la estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

2.3.2 Objetivos específicos

Establecer cómo están relacionadas la gestión de conflictos y el comportamiento dentro de la estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

Reconocer como se conectan la gestión de conflictos y las habilidades en una estación de servicios, en la zona de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

Valorar cómo se relacionan la gestión de conflictos y las capacidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relacionan de manera directa y con alta significancia la gestión de conflictos y el desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

HE1: Hay conexión directa entre la gestión de conflictos y el comportamiento en una estación de servicios, ubicado en La Victoria (Lima-Perú), 2022.

HE2: Si se relacionan con gran significancia la gestión de conflictos y las habilidades en una estación de servicios, de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

HE3: Hay una conexión positiva entre la gestión de conflictos y las capacidades en una estación de servicios, en la zona de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación

Fundamentado en bases teóricas se toma a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), en la cual dicha investigación respondió a un diseño de investigación no experimental transeccional correlacional-causal.

Este modelo de trabajo investigativo es realizado de manera no experimental porque no hubo variables manipuladas. Transversal en este caso porque se recogieron los datos en un solo periodo y así pudo ser estudiada y tener una respuesta exacta y concreta. Y correlacional-causal, debido a que se analizó la relación entre las variables del estudio.

3.2 Tipo

La investigación fue de alcance correlacional ya que plantea cómo su objetivo principal evaluar cómo es que están relacionadas las variables planteadas en el estudio que se está desarrollando.

Sobre el alcance correlacional «se dice que es una investigación en la cual se tiene como fin mostrar cómo es que se relacionan o como es que están asociados dos o más conceptos, clase, condición o variable dentro de un entorno singular» (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 109).

3.3 Enfoque

Se empleó un enfoque cuantitativo porque se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, la cual conllevó al uso de información numérica en el estudio.

3.4 Población

En este proyecto investigativo se contó con la participación de 22 personas, los mismos que conformaron la población y que actualmente se encuentran trabajando en una estación de servicios dentro del distrito de La Victoria, contó con un nivel socio económico medio, y se escogió a este grupo de personas porque una de las tésistas tuvo

acceso y cercanía a ellos y así se obtuvo de manera directa mayor información con respecto a los resultados que se esperaron.

3.5 Muestra

En cuanto a las personas, se recopila información de ellas para el procesamiento de datos y por lo tanto para la medición y observación de variables. En este sentido, el trabajo consideró una muestra obtenida bajo las características de 22 participantes. Conforme con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se dice que en las ocasiones que se den estas situaciones se las identifica como un censo, ya que la población llegó a ser igual que la muestra.

3.6 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS
Gestión de conflictos	Acción orientada para refrenar la escala de un conflicto y así disminuir su entorno destructivo con la finalidad de llegar a un mutuo acuerdo o incluso se puede llegar a solucionar el propio conflicto	Incompatibilidad	Controversia entre compañeros y superiores	2
			Salarios y compensaciones	2
			Condiciones de trabajo	2
		Pugna	Reclamos y quejas no atendidas	3
		Desarmonía	Conducta adecuada ante un conflicto	2
			Manejo de trato y responsabilidad	2
Percepción de conflictos	2			
Desempeño laboral	Se considera como la deferencia que muestra una persona que trabaja al realizar las actividades que van dirigidas hacia un objetivo dentro de la empresa	Comportamiento	Compromiso con el trabajo	3
			La preocupación por el rendimiento propio	3
		Habilidades	Destrezas	1
			Manejo de obstáculos	1
			Conocimiento para resolver problemas	2
		Capacidades	Pensamiento creativo y crítico	3
Actitud de resiliencia y tolerancia a la frustración	2			

3.7 Técnicas para la recolección de datos

3.7.1 Descripción de los instrumentos

Esta metodología se emplea a fin de recoger dicha información fue la encuesta, para la cual elaboró un formulario de interrogantes teniendo en mención su finalidad propuesta para así conseguir el resultado deseado; este fue estructurado bajo la escala de Likert, cuya valoración de respuestas fue del 1 al 5 donde: (1) siempre, (2) casi siempre, (3) a veces, (4) casi nunca, (5) nunca.

3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Con el fin de mostrar la validez de la herramienta, esta fue verificada por tres jueces expertos en el tema, que pertenecen al staff de educadores de la prestigiosa Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur, los mismos que son según la siguiente tabla 1:

Tabla 2

Resumen de validez por juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
1. Mario Enrique Arauco Loyola	Administración	Sí
2. Richard Alejandro Aguirre Camarena	Administración	Sí
3. Ana Cecilia Napán Yactayo	Administración	Sí

Además, para la confiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach (véase tabla 2).

Tabla 3

Alfa de Cronbach por variable

Instrumento	Valores obtenidos	N° de elementos
Gestión de conflictos	0.847	15
Desempeño laboral	0.784	15

3.8 Técnicas para procesar y analizar los datos

Con este estudio según la información utilizada se hace uso de una estadística descriptiva e inferencial; de igual modo, se empleó el software IBM SPSS Statistics versión 26 y se procesó la información a efectos de señalar el coeficiente de correlación y con ello ordenar los índices de las variables analizadas.

3.9 Aspectos éticos

En el actual trabajo investigativo se guardó la confidencialidad de la información obtenida por cada colaborador a encuestar, puesto que se tomó en cuenta los valores morales para darle transparencia al estudio y tuvieron la plena libertad de dar información sin ser presionados. Además, todas las fuentes de información fueron citadas de acuerdo con los lineamientos establecidos por la American Psychological Association (APA) en su 7ma edición.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Perfil del participante

Para un mejor entendimiento de este trabajo investigativo se presentan las siguientes tablas con sus respectivas figuras con información general de cada uno de los que están participando del presente trabajo investigativo.

Haciendo mención a cuantos años tienen los participantes, del total de 22 encuestados, se obtiene que un 22.7% estuvo comprendido desde los 41 a 50 años, el 36.4% fueron colaboradores menores a 30 años y la categoría que obtuvo mayor número de integrantes (40.9%) se halló comprendido desde los 31 a 40 años de edad (ver en la Tabla 3).

Tabla 4

Edad de las personas que participan en la encuesta

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
30 años a menos	8	36,4	36,4	36,4
31 a 40 años	9	40,9	40,9	77,3
41 a 50 años	5	22,7	22,7	100
Total	22	100,0	100,0	

En relación con el género de los encuestados, predominó el género femenino con 72,7%, dicha información se evidencia en la Tabla número 4:

Tabla 5

Género al que pertenece cada participante

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	16	72,7	72,7	27,3
Masculino	6	27,3	27,3	100
Total	85	100,0	100,0	

En lo concerniente al nivel de formación de los 22 encuestados, el 13.6% contó con estudios secundarios incompletos, el 18,2% con estudio superior y el 68.2% con secundaria completa, lo cual se detalla en la tabla 5:

Tabla 6

Nivel de formación de los participantes

Permanencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria incompleta	3	13.6	13.6	13,6
Secundaria completa	15	68,2	68.2	81,8
Técnico	4	18.2	18.2	100,0
Total	22	100,0	100,0	

En relación a la experiencia profesional (dentro la empresa) de todos los que participaron de la encuesta, el 68.2% tienen menos de cinco años, aquellos que cuentan con más de 6 a 10 años de experiencia están con un 13.6% al igual que los que tienen de 11 a 15 años, mientras que un 4.5% tienen más de 16 años de permanencia, la cual se detalla en la tabla 6:

Tabla 7

Años de permanencia en la organización

Permanencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
≤ a 5 años	15	68,2	68,2	68,2
6 a 10 años	3	13,6	13,6	81.8
11 a 15 años	3	13.6	13,6	95,5
16 años a más	1	4.5	4,5	100
Total	22	100,0	100,0	

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad

Al aplicar la prueba Shapiro-Wilk está argumentada debido a que la cantidad de participantes que conformaron la muestra abarcó 22 personas dicha cifra se encuentra por debajo del valor referencial de cincuenta.

Según la tabla 7 de prueba de normalidad, se distingue que la variable gestión de conflictos, el valor es un $p= 0.491 > \alpha=0.05$ equivalente a que la distribución de datos es normal. De la misma forma, para la variable desempeño laboral el valor de $p= 0.827 > \alpha=0.05$ esto se explica como que la información sí persigue una distribución normal. Por consiguiente, debido a que todos los p-valor son mayores a 0.05 se empleó una prueba paramétrica conocida como la correlación de Pearson.

Tabla 8

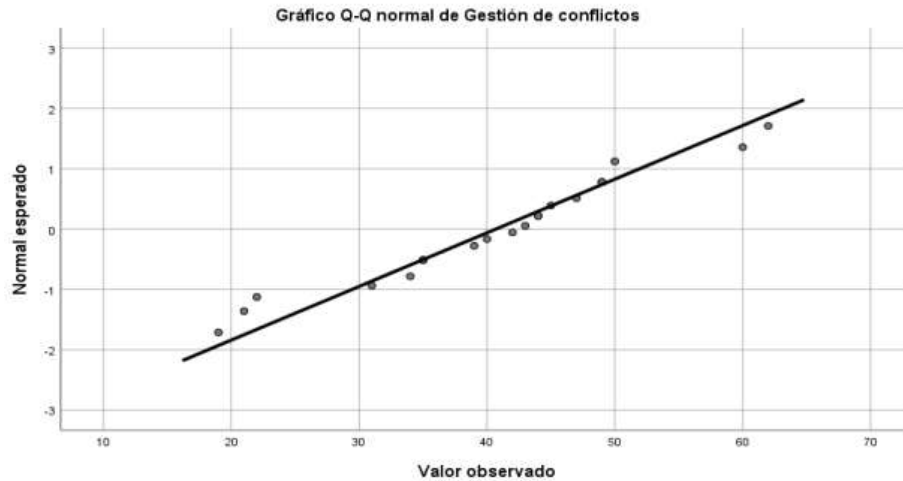
Prueba de normalidad para las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de conflictos	0.960	22	0.491
Desempeño laboral	0.975	22	0.827

Luego del procedimiento estadístico efectuado en esta parte de la investigación y estimando de la demostración de Shapiro Wilk arroja como valor con gran significado sobre la variable gestión de conflictos 0.491 en tanto para la variable desempeño laboral de 0,827 es así que se señala en ambos casos son valores por encima de 0.05; de modo que, se confirma de forma convincente, que la información siguen una distribución normal. En las siguientes figuras 2 y 3 se muestra la representación gráfica de la distribución por cada variable:

Figura 1

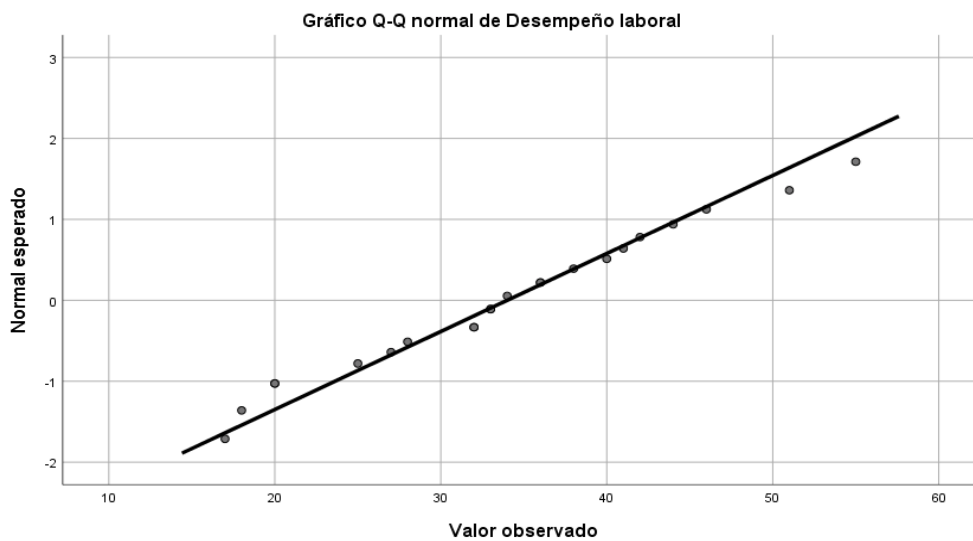
Distribución de la variable gestión de conflictos



Nota. En la figura 2 se evidencia como se distribuye la variable gestión de conflictos según las resultantes de la demostración de Shapiro Wilk.

Figura 2

Distribución de la variable desempeño laboral



Nota. En la figura 3 se presenta la distribución de la variable desempeño laboral según los resultados de la prueba de Shapiro Wilk.

4.2.2 Contraste de hipótesis

Debido a que la información presentada tuvo una distribución normal fue posible emplear una prueba paramétrica, de manera que se aplicó la correlación de Pearson por medio de la cual se contrastaron las hipótesis de la investigación.

4.2.2.1 Contraste de la hipótesis general

Se hallan relacionadas con gran significado la variable Gestión de Conflictos y El Desempeño Laboral dentro de la estación de servicios, Ubicado en La Victoria (Lima-Perú), 2022

Hipótesis nula

La relación no es de gran significado entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral dentro de la estación de servicios, de la zona de La Victoria (Lima-Perú), 2022

Hipótesis alternativa

Su relación sí es significativa entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022

Tabla 9

Correlación de Pearson para hipótesis general

			Gestión de Conflictos	Desempeño Laboral
R de Pearson	Gestión de conflictos	Correlación de Pearson	1	,748**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	22	22
	Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,748**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	22	22

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8, al observar la hipótesis general referente a como se relacionan la gestión de conflictos y el desempeño laboral, el coeficiente de correlación de Pearson refleja que existe un nivel de correlación positivo alta entre las variables (0.748), lo que afirma que si mejora con un buena administración de conflictos se optimizará la ejecución de las labores dentro de trabajo.

Igualmente, en la misma tabla se puede ver el valor de significancia es de $P= 0.000 < \alpha=0.05$ resultado que muestra que se procede a denegar la hipótesis nula para proceder a la aceptación de la hipótesis alterna. Es decir, la gestión de conflictos sí está relacionada de manera significativa con el desempeño laboral dentro de la estación de servicios, de la zona, La Victoria (Lima-Perú), 2022.

4.2.2.2 Contraste de la hipótesis específica 1

Las variables de estudio la gestión de conflictos y el comportamiento, se encuentran significativamente relacionadas, ello se dan dentro en una estación de servicios, ubicado en La Victoria (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis nula

La relación no es significativa entre la gestión de conflictos y el comportamiento en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis alternativa

La relación sí es significativa entre la gestión de conflictos y el comportamiento en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

Tabla 10

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 1

		Gestión de conflictos	Comportamiento
R de Pearson	Gestión de conflictos	Correlación de Pearson	,613*
		Sig. (bilateral)	,002
	N		22
	Comportamiento	Correlación de Pearson	,613*
Sig. (bilateral)		,002	
N		22	

*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9, se percibe al estudiar la hipótesis específica 1 que hay un nivel de correlación mayor a 0 es así que se afirma sobre la correlación entre la gestión de conflictos y el comportamiento es positiva, es decir, se juntan en sentido directo. El resultado obtenido fue de 0.613 lo que señala que la correlación es moderada. Asimismo, también se puede considerar que el valor de significancia es de $P=0.002$ el mismo que es menor que $\alpha=0.05$. Es así que se obtiene como finalidad la aceptación de la hipótesis alterna, procediéndose a el rechazo de la nula.

4.2.2.3 Contraste de la hipótesis específica 2

Hay una conexión significativa de las variables: gestión de conflictos y habilidades en una estación de servicios, de la zona de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis nula

La relación no es significativa entre la gestión de conflictos y las habilidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis alternativa

La relación sí es significativa entre la gestión de conflictos y las habilidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

Tabla 11

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 2

		Gestión de conflictos	Habilidades	
R de Pearson	Gestión de conflictos	Correlación de Pearson	,365**	
		Sig. (bilateral)	,095	
		N	22	
	Habilidades	Correlación de Pearson	,365**	1
		Sig. (bilateral)	,095	
		N	22	22

En tabla 10, al estudiar la hipótesis específica 2 con respecto al nivel de relación entre la gestión de conflictos y las habilidades, se obtiene la conclusión de que no hay relación alguna entre las variables que se están estudiando, debido a que se alcanzó un grado de significancia con un 0.95 (el cual es mayor a 0.05). Por ende, se hace el rechazo de la hipótesis alternativa y se procede a aceptar la nula.

4.2.2.4 Contraste de la hipótesis específica 3

Hay relación significativa entre la gestión de conflictos y las capacidades en una estación de servicios, de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis nula

La relación no es significativa entre la gestión de conflictos y las capacidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis alternativa

La relación sí es significativa entre la gestión de conflictos y las capacidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.

Tabla 12

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 3

		Gestión de conflictos	Capacidades
Gestión de conflictos	Correlación de Pearson	1	,735**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	22	22
Capacidades	Correlación de Pearson	,735**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	22	22

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Para el caso de la tabla 11, en el análisis de la hipótesis específica 3 referente al nivel de relación entre la gestión de conflictos y las capacidades, el coeficiente de correlación de Pearson revela la existencia de una relación significativa alta entre las variables (0.735). Del mismo modo, se puede considerar que el valor de significancia es de $P=0.000$ el mismo que es menor que $\alpha=0.05$. En suma, se procede a la aceptación de la hipótesis alternativa y se procede al rechazo de la hipótesis nula.

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

En este trabajo investigativo se toma cómo propósito principal estatuir como es que se relacionan la gestión de conflictos y el desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022. Para ello se aplicó un cuestionario con el fin de recolectar datos sobre las variables, esto validado por tres jueces expertos, asimismo se evaluó su confiabilidad haciendo la utilización del alfa de Cronbach resultando 0.847 para la variable gestión de conflictos y 0.784 para la variable desempeño laboral.

Las variables presentadas se dividieron en las siguientes dimensiones, para la variable gestión de conflictos fueron: incompatibilidad, pugna, desarmonía y para la variable desempeño laboral fueron: comportamiento, habilidades, capacidades. Los datos obtenidos luego de realizar la aplicación del formulario de interrogantes, se sometieron a análisis estadístico descriptivo e inferencial

Con los resultados alcanzados en el capítulo que se mencionan las hipótesis general y específica, se mostraron los resultados obtenidos que a su vez se contrastaron con estudios parecidos con el fin de delimitar si es que hay coincidencias o diferencias entre sí.

En cuanto a la hipótesis general se puede mostrar a través de los datos estimados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se evidencia una correlación significativa de 0.748, por consiguiente, se aceptó la hipótesis H_i , siendo el nivel de significancia encontrado en los resultados de $P= 0.000 < \alpha=0.05$ lo cual demuestra que la gestión de conflictos sí tiene relación significativa con el desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022, lo que afirma que si se mejora la administración de conflictos se optimizará el desempeño laboral. Estas

resultantes obtenidas son similares a la investigación de Flores (2018), en la que los autores determinaron que existía una correlación positiva entre los conflictos laborales y el desempeño de sus labores del personal, por consiguiente, es primordial que las compañías opten por utilizar instrumentos que apoyen un buen desarrollo administrativo, que en consecuencia la gerencia este en la capacidad de poder tomar decisiones correctas y evitar conflictos futuros dentro de la empresa, para así lograr un clima laboral armonioso en el cual el desarrollo de las labores del personal se den dentro de un buen ambiente el cual trae consigo el beneficio de la misma. Del mismo modo, Honores (2017) obtuvo una correlación positiva moderada entre conflicto y desempeño laboral por motivo de su investigación. Por lo tanto, la existencia de ambientes que no haya armonía, sea incompatible además de existir contiendas entre los colaboradores, no solo guarda relación con su desempeño, sino que varía en conformidad con la eficiencia que muestran en sus funciones, proactividad y trabajo en equipo para alcanzar objetivos organizacionales.

En lo concerniente a la hipótesis específica N°1: Hay una relación significativa entre la gestión de conflictos y el comportamiento en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022, se pudo comprobar con una significancia de $P=0.002$ existiendo una correlación positiva de 0.613. En suma, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. El autor Santana (2018) en su investigación presentada, señala que el comportamiento organizacional sí impacta en la administración de pugnas dentro del trabajo en un hospital ecuatoriano. La contrastación de la hipótesis vía la correlación de Pearson posibilitó hallar valores altos estableciéndose así una correlación muy significativa entre ambas variables esto debido a que el comportamiento humano es muy impredecible y que si los conflictos laborales no son manejados

adecuadamente se ocasionaran problemas que abrirán muchas brechas entre el personal que labora afectando al comportamiento organizacional. Por otra parte, Pesantez y Guapacaza (2012) dan a conocer en su investigación en qué forma afecta el comportamiento organizacional a los individuos, grupos, y la forma de comportarse de ellos mismos dentro de las organizaciones, también mencionan que el clima laboral que se llega a percibir en el ambiente laboral no es otra cosa que el resultado de actitudes, conductas o reacciones propias de las mismas personas que ahí trabajan y que va a generar daños y frustraciones para el desarrollo de la empresa.

Para la hipótesis específica N°2: Se encuentra una relación significativa entre la gestión de conflictos y las habilidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022, no se pudo comprobar debido a que se obtuvo una significancia de $P=0.95$. Por ende, se ha rechazado la hipótesis alternativa y aceptado la nula. El estudio realizado se contrapone a lo mencionado por Honores (2017), que en su investigación indica que las habilidades han sido consideradas en un nivel regular con el 55.6% de sus colaboradores y el 27.8% de los colaboradores muestran un nivel considerado bajo, por ende, las habilidades repercuten en la gestión de conflictos. El conjunto de las habilidades permite que el trabajador se desarrolle dentro del centro de labor, se debería de capacitar y dirigir a los trabajadores en charlas para que así mejoren y contribuyan en el desarrollo de sus habilidades, por lo que en la investigación alcanzan a declarar que en la mencionada dimensión se relaciona con la gestión de conflictos. Del mismo modo ocurre con el estudio realizado por Gonzales (2022) que indica que la habilidad de negociación que se da en la empresa, los directivos y trabajadores que se ubican en un nivel elevado, deduciendo así que tienen una relevancia en la gestión y también un manejo eficiente frente al conflicto. Esto quiere decir que ambas partes llegarían a un acuerdo beneficioso;

asimismo, es de suma importancia propiciar que en las organizaciones se dé el fortalecimiento del desarrollo de las habilidades para así poder solucionar situaciones en conflicto.

Con respecto a la hipótesis específica N°3: Se halla una relación significativa entre la gestión de conflictos y las capacidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022, se pudo comprobar con una significancia de $P=0.000$ existiendo una correlación positiva de 0.735. En suma, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Según Flores (2016), determina en su investigación que la inteligencia emocional influye significativamente para el manejo de conflictos puesto que dentro de ella se entiende que la persona tiene la capacidad de poder manejar, arreglar, entender y sobre todo trabajar sus emociones frente a los conflictos que se presentan a diario dentro del entorno laboral, el saber responder de forma adecuada a los problemas y entablar mejores relaciones con sus compañeros evitará todo tipo de conflicto laboral en la organización.

5.2 Conclusiones

1. Según lo que se plantea en el objetivo general, se determinó la existencia de una conexión significativa entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de la Victoria (Lima-Perú), 2022; esto se debe a que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.748 (correlación positiva alta).
2. Queda instaurado que existe una relación significativa entre las variables gestión de conflictos y el comportamiento, debido al resultado obtenido de 0.613 lo que señala que la correlación es moderada.
3. Se halló en los resultados que no existen ninguna relación de las variables gestión de conflictos y las habilidades, debido a que se obtuvo un nivel de

significancia de 0.95 por lo cual se concluye que se rechazó la hipótesis alternativa y se aceptó la nula.

4. Se evaluó la existencia de una relación con gran significancia entre la gestión de conflictos y las capacidades, lo cual se demostró a través del coeficiente de correlación de Pearson de 0.735 afirmando que si hay una buena gestión de conflictos los resultados en el desempeño laboral serán eficientes.

5.3 Recomendaciones

- 1) Para la estación de servicio objeto de estudio
- 2) Con base en las conclusiones se recomienda implementar o proponer una política de diálogo y comunicación entre todos los colaboradores de la empresa para beneficio mutuo y sin perjudicar y llegar a problemas mayores; dado que, con una buena comunicación precisa y clara se pueden resolver muchos conflictos a futuro.
- 3) Para otras organizaciones dentro del mismo rubro
- 4) Se debe lograr un correcto manejo de conflictos y resolver situaciones incómodas que se generan dentro del ámbito de trabajo, porque perjudicaría a todas las cadenas asociadas a este rubro tanto en la producción como en la relación con sus clientes, aspectos que se verían afectados negativamente.
- 5) Para los empresarios de otros rubros
- 6) Es muy importante identificar los conflictos dentro de sus empresas lo antes posible y actuar con mucha rapidez, ya que no solo afecta a los involucrados, sino que traerá consecuencias a toda la organización como, por ejemplo, una división dentro de ella y es por eso que se debe aprovechar un conflicto para crear una oportunidad de solución y como líderes deben buscar y proponer posibles soluciones que beneficien a ambas partes.

- 7) A la comunidad académica
- 8) Es necesario y recomendable realizar investigaciones en el ámbito que se relacionen con la gestión de conflictos dentro de las diferentes organizaciones ya que, si se aborda el tema de forma correcta y adecuada, los beneficios serán muy positivos y la solución de esto conllevará a fortalecer todas las áreas involucradas, en busca de una mejora a futuro para las organizaciones que atraviesen problemas de este tipo.

Referencias bibliográficas

- Ajirowo, W. O. (2019). *Effect of Conflict Management Styles on Employees' Work Attitude in Selected State Owned Tertiary Institutions in Kwara State, Nigeria*. (Publicación No. 27663432) [Tesis de maestría, Kwara State University].
- Akanbi, K. L. (2020). *Impact of Conflict Management Dynamics on Staff Performance in Tertiary Healthcare Institutions in North-Central, Nigeria* (Publicación No. 27740730) [Tesis doctoral, Kwara State University]. ProQuest One Academic.
- Alise, G. (2021). *Transformational Leadership, Conflict Management Style, and Job Satisfaction in Law Enforcement* (Publicación No. 28322411) [Tesis doctoral, Seton Hall University]. ProQuest One Academic.
- Aprilia, R., Ahmad, M. y Santosa, H. (2020). The effect of organizational justice and conflict management on loyalty of vocational high school teachers in central Jakarta Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teunuleh*, 1(2), 217-228. <https://doi.org/10.51612/teunuleh.v1i2.34>.
- Avila, E. K. y Vivar, B. P. (2020). *Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9773>.
- Bolaños, V. A. (2019). *Cultura Organizacional y Desempeño: estudio en la empresa Simout S.A.* [Tesis de maestría, Universidad del Valle]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/15042/CB-0600491.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Cabanillas , N. V. (2019). *Relación entre los patrones de comportamiento y el rendimiento académico de los estudiantes de primer año, de la carrera de contabilidad en una universidad privada de Lima durante el año 2018*. [Tesis de

maestría, Universidad Tecnológica del Perú].

<https://hdl.handle.net/20.500.12867/2562>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (9º ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Dueñas, Y. J. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>.

Flores, L. A. (2016). *Influencia de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos en adolescentes de la institución educativa 402o1 tecnico agropecuario, lacolina, majes 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/3917>

Flores, D. (2018). *Gestión de conflictos y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Inversiones MAM SAC - Villa El Salvador - 2018*. [Tesis de licenciatura Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/765>

Flores, S. I. y Teran, Q. R. (2018). *Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27814>

Gonzales, G. K. (2022). *Gestión de conflictos y clima organizacional de la Empresa de Crédito y Cobranzas SAC., Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78284>.

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Honores, J. C. (2017). *Conflicto y desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital Essalud III Chimbote – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/12105>
- Jamiu, F. Y. (2021). *Effect of Conflict Management Strategies on Employees' Performance in Selected Tertiary Institutions in Kwara State* (Publicación No. 28716696) [Tesis de maestría, Kwara State University].
- Jara, J. C. (2018). *Gestión de conflicto y clima laboral en las instituciones educativas de la ciudad de Ica 2017*. [Tesis de maestría, Universidad de Nacional Enrique Guzman y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2408>.
- Lozano, C. M. (2016). *Propuesta de talleres para desarrollar capacidades investigativas en los alumnos del VIII ciclo de las especialidades de Ciencias Histórico Sociales y Filosofía y Educación Inicial de la Escuela Profesional de Educación de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque, 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7617>.
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A. y Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>.

- Márquez, I. I. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15060>.
- Mestra, M. y Aviléz, M. A. (2018). *Proceso de reclutamiento y selección del talento humano por competencias para e fortalecimiento del desempeño laboral en el Instituto Prestador de Salud*. [Tesis de maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología]. <http://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/1728>
- Mulyanto, E. (2018). Conflict management (manajemen konflik) pada PT. Bank CIMB Niaga Card Center Bintaro (Studi Kasus Penanganan Konflik Antara Karyawan Ex Bank Lippo Dan Karyawan Ex Bank Niaga Pasca Merger Periode November 2008 – Juli 2018). *Pekobis: Jurnal Pendidikan, Ekonomi dan Bisnis*, 3(2), 1-12. <https://doi.org/10.32493/pekobis.v3i2.P1-11.2040>.
- Munduate, I., Ganaza, J. y Alcaide, M. (1991). *Estilo de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones*. Universidad de Sevilla. Revista de Psicología Social.
- Navarrete, M. J. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>
- Oros, E. L. (2019). *Motivación y desempeño laboral docente del nivel secundario, en la institución educativa Fe y Alegría N° 20 del distrito de Santiago de la provincia y región Cusco, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34178>

- Ortiz, R. A. (2017). *Modelación y Simulación del Comportamiento Humano en Situaciones de Emergencia*. [Tesis de maestría, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia. http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/13262/1/Ort%c3%adzGarc%c3%ada_2017_Modelaci%c3%b3nSimulaci%c3%b3nComportamiento.pdf.
- Pedraza, C. A. (2019). *Las causas de los conflictos intergrupales en las organizaciones. Caso de estudio en una organización del sector financiero en Colombia* [Tesis de maestría, Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/19983>.
- Pesantez, S. y Guapacaza, D. (2012). *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente, administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca*. [Tesis de Administracion, Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1939/12/UPS-CT002338.pdf>.
- Ramirez, R. J. (2022). *Gestión de conflictos para el clima organizacional en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de Municipalidad de Chiclayo*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78591>.
- Restrepo, S., Vasco-Ospina, A. M., García-Arango, D. A., Sastoque, J. y Arboleda, G. (2022). Cognición social y su relación con el desempeño laboral en instituciones universitarias. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 50, 551-562. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8603581>

- Rosales, K. E. (2019). *Estilos directivos de liderazgo y gestión de conflictos en instituciones educativas*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación] <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4823>.
- Salas-Canales, H. J. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(1), 126-142. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>.
- Santana del Salto, M. C. (2018). *Comportamiento organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28300>.
- Santiago, C. (2021). Liderazgo adaptativo y desempeño. Estrategia bajo un contexto COVID19 en una organización del sector eléctrico colombiano. *Revista Estrategia Organizacional*, 10(1), 1-23. <https://doi.org/10.22490/25392786.4558>.
- Sugianto, A., Setiawan, V. y Dwi, F. I. (2020). Organizational conflict management in creating effective communication of higher education employees (Case study at Darul ‘Ulum University Jombang). *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 24(2), 186-199. <https://doi.org/10.33299/jpkop.24.2.2925>.
- Torres, Y. N. (2016). *Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del distrito el Porvenir 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/459>.
- Valderrama, K. V. (2104). *Influencia de las habilidades gerenciales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa pesquera Diamante S.A. planta Samanco-Provincia de Santa-Región Áncash, durante el año 2013* [Tesis de

licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo].

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4007>

Abreviaturas

Clima laboral

Es el ambiente que perciben los trabajadores ya sea entre personas o el ambiente físico de la organización, dicho lugar donde estos realizan sus actividades diarias.

Colaboradores

Son todas las personas que conforman una organización y se recibe este nombre porque están dispuestos a colaborar y prestar sus servicios; y a cambio de su trabajo reciben una remuneración establecida de acuerdo a ley.

Conflicto

Es un desacuerdo, riña o pelea que se manifiesta cuando dos o más personas tienen opiniones o pensamientos diferentes opuestos y esto ocasiona que no puedan desarrollarse simultáneamente, es decir, se contradicen entre sí.

Desempeño

Es la acción o acto que tienen las personas al momento de realizar una tarea o actividad asignada dentro de su puesto de trabajo, el cual realiza con mucha dedicación y esfuerzo.

Dinámica organizacional

Es un conjunto de hechos que establece la organización y que va a facilitar el trabajo de las personas para que puedan actuar con un fin determinado en beneficio de la empresa.

Organización

Es un grupo formado por personas y están relacionadas entre sí, destinadas a producir bienes o servicios para satisfacer las necesidades de una población y cumplir con los propósitos establecidos de una empresa.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	METODO
¿Existe relación entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral en una estación de servicio, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022?	Determinar la relación entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.	Existe una relación directa y significativa entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.	Metodología: Diseño no experimental transeccional correlacional-causal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Existe relación entre la gestión de conflictos y el comportamiento en una estación de servicios, distrito de la Victoria (Lima-Perú), 2022?	Establecer la relación entre la gestión de conflictos y el comportamiento en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.	Existe una relación directa entre la gestión de conflictos y el comportamiento en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.	Tipo: Alcance correlacional
¿Existe relación entre la gestión de conflictos y las habilidades en una estación de servicios distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022?	Identificar la relación entre la gestión de conflictos y las habilidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.	Existe una relación significativa entre la gestión de conflictos y las habilidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.	Enfoque: Cuantitativo
¿Existe relación entre la gestión de conflictos y las capacidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022?	Evaluar la relación entre la gestión de conflictos y las capacidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.	Existe una relación positiva entre la gestión de conflictos y las capacidades en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022.	Población: 22 colaboradores
			Muestra: Censo
			Técnica de recolección de datos: Encuesta
			Técnica de procesamiento de datos: Estadística descriptiva e inferencial

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Gestión de conflictos	Acción orientada para refrenar la escalada de un conflicto y así disminuir su entorno destructivo con la finalidad de llegar a un mutuo acuerdo o incluso se puede llegar a solucionar el propio conflicto	Dimensión 1: Incompatibilidad	Controversia entre compañeros y superiores	2	Likert 1.Siempre 2.Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	Cuestionario
			Salarios y compensaciones	2		
			Condiciones de trabajo	2		
		Dimensión 2: Pugna	Reclamos y quejas no atendidos	3		
		Dimensión 3: Desarmonía	Conducta adecuada frente a los conflictos	2		
			Manejo de relaciones y responsabilidades	2		
Percepción de conflictos	2					
Desempeño laboral	Es el rendimiento y la actuación que muestra un trabajador al realizar las actividades que van dirigidas hacia un objetivo dentro de una empresa.	Dimensión 1: Comportamiento	Compromiso con el trabajo	3	Likert 1.Siempre 2.Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	Cuestionario
			La preocupación por el rendimiento propio	3		
		Dimensión2: Habilidades	Destrezas	1		
			Manejo de obstáculos	1		
			Conocimiento para resolver problemas	2		
		Dimensión3: Capacidades	Pensamiento creativo y crítico	3		
Actitud de resiliencia y tolerancia a la frustración	2					

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Muestra del formulario formal

GESTIÓN DE CONFLICTOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA ESTACION DE SERVICIOS, DISTRITO DE LA VICTORIA (LIMA-PERÚ), 2022

La finalidad de la investigación es estatuir como están relacionadas las variables de estudio; gestión de conflictos y desempeño laboral en una estación de servicios, en la zona de La Victoria (Lima-Perú), 2022. En el transcurso de su intervención, de forma espontánea pueda dar respuesta a las interrogantes que se le muestren.

Cabe resaltar que todo dato brindado es tratado con la adecuada confidencialidad y solo será utilizado para fines de la investigación. ¡Gracias por ser parte de este proyecto!

Datos generales:

Edad:

- 30 a menos
- 31 a 40
- 41 a 50
- 51 a más

Sexo:

- Masculino Femenino No deseo responder

Nivel Educativo:

- Secundaria incompleta Secundaria completa Técnico Bachiller

Años de experiencia en el trabajo:

- 5 años a menos
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- 16 años a más

Por favor, marque un número que evidencie su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones mostradas en el recuadro, marcando con una X, según la siguiente valoración:

- [1] Siempre [4] Casi nunca
 [2] Casi siempre [5] Nunca
 [3] A veces

Gestión de conflictos

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Incompatibilidad	1. ¿Cree usted que la interacción laboral con los demás trabajadores es buena?					
	2. ¿Está contento con el sueldo que se le paga por parte de la organización?					
	3. ¿A parte de su remuneración mensual, obtiene un bono extra por su trabajo?					
	4. ¿Las instalaciones de su centro de labor le brindan seguridad para trabajar?					
	5. ¿Su jefe inmediato felicita a los trabajadores cuando realizan un buen trabajo?					
	6. ¿Existe carga laboral en exceso?					
Pugna	7. ¿La organización evidencia interés por atender las quejas y reclamos?					
	8. ¿Siente que su jefe inmediato está dispuesto a defenderlo ante cualquier problema laboral que se presente?					
	9. ¿Cuándo se presenta una queja a su jefe inmediato, es atendida?					
Desarmonía	10. ¿Se toma en cuenta iniciativas propuestas por sus compañeros dentro de la organización?					
	11. ¿El trato laboral que recibe es justo?					
	12. ¿Existe un ambiente de confianza entre compañeros de trabajo?					
	13. ¿Existe la ayuda mutua entre compañeros de trabajo cuando hay exceso de labores?					
	14. ¿Existe separación de cargos, desempeño de tareas y responsabilidades?					
	15. ¿Su jefe inmediato le apoya cuando se encuentra implicado en algún conflicto laboral?					

Desempeño laboral

A continuación, se le presenta 15 enunciados adicionales, con cinco opciones de respuesta: [1] Siempre, [2] Casi siempre, [3] A veces, [4] Casi nunca y [5] Nunca. Poner una X en la opción que mejor describa tu respuesta. Recuerde mantener su mayor sinceridad.

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Comportamiento	1. ¿Participa y colabora de forma activa en favor de la Estación de Servicio?					
	2. ¿En qué medida se esfuerza o es perseverante en la consecución de resultados?					
	3. ¿Fomenta la colaboración hacia sus compañeros de trabajo?					
	4. ¿Es ingenioso al desempeñarse en su área?					
	5. ¿Tiene la iniciativa para presentar ideas laborales?					
	6. ¿En qué medida coopera con sus compañeros de trabajo?					
Habilidades	7. ¿Tiene la capacidad de tomar la iniciativa ante una decisión?					
	8. ¿En qué medida utiliza nuevos métodos y procedimientos en el trabajo?					
	9. ¿Toma iniciativa ante situaciones complicadas en su centro de labores?					
	10. ¿Tiene la capacidad de resolver problemas dentro de su puesto de trabajo?					
Capacidades	11. ¿Satisface las exigencias del área donde se encuentra?					
	12. ¿Presenta usted soluciones factibles para resolver problemas de acuerdo a los requerimientos de la estación de servicio?					
	13. ¿Tiene la capacidad para crear proyectos laborales?					
	14. ¿Promueve relaciones comunicativas con sus compañeros?					
	15. ¿Muestra exactitud y esmero en las labores que realiza?					

Nota. Algunos ítems fueron adaptados del trabajo de Avila y Vivar (2020) y Honores (2017)

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 22 de Mayo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalla:

Título de la tesis	"Gestión de conflictos y desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s)	Ivonne Judith Vásquez Huanaco Nely Milagros Gutiérrez Vilchez

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTION DE CONFLICTOS

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Incompatibilidad	1. ¿Considera que la relación laboral con sus compañeros es buena?	3	4	3	3
	2. ¿Se siente contento con la remuneración pagada por parte de la organización?	4	4	3	3
	3. ¿A parte de su remuneración mensual, recibe alguna bonificación por su trabajo?	4	4	4	4
	4. ¿Las instalaciones de su centro de labor le brindan seguridad para trabajar?	3	3	4	4
	5. ¿Su jefe inmediato felicita a los trabajadores cuando realizan un buen trabajo?	4	4	4	4
	6. ¿Existe carga laboral en exceso?	2	3	3	3

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Pugna	7. ¿Demuestra la organización un interés por resolver quejas y reclamos?	4	4	4	4
	8. ¿Considera que su jefe inmediato está dispuesto a defenderlo ante cualquier problema laboral que se presente?	2	3	3	3
	9. ¿Cuándo se presenta una queja a su jefe inmediato, es atendida?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desarmonía	10. ¿Se toma en cuenta iniciativas propuestas por sus compañeros dentro de la organización?	3	4	4	4
	11. ¿El trato laboral que recibe es justo?	3	3	3	3
	12. ¿Existe un ambiente de confianza entre compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	13. ¿Existe la ayuda mutua entre compañeros de trabajo cuando hay exceso de labores?	3	3	4	4
	14. ¿Existe separación de cargos, desempeño de tareas y responsabilidades?	4	4	4	4
	15. ¿Su jefe inmediato le apoya cuando se encuentra implicado en algún conflicto laboral?	3	3	3	3

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Items (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento	16. ¿Participa y colabora de forma activa en favor de la Estación de Servicio?	4	4	4	4
	17. ¿En qué medida se esfuerza o es perseverante en la consecución de resultados?	2	2	3	3
	18. ¿Fomenta la colaboración hacia sus compañeros de trabajo?	3	4	4	4
	19. ¿Es ingenioso al desempeñarse en su área?	3	3	3	3
	20. ¿Tiene la iniciativa para presentar ideas laborales?	4	4	3	3
	21. ¿En qué medida coopera con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 2	Items (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Habilidades	22. ¿Tiene la capacidad de tomar la iniciativa ante una decisión?	3	3	3	3
	23. ¿En qué medida utiliza nuevos métodos y procedimientos en el trabajo?	4	4	3	3
	24. ¿Toma iniciativa ante situaciones complicadas en su centro de labores?	3	3	4	4
	25. ¿Tiene la capacidad de resolver problemas?	4	3	4	3

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	dentro de su puesto de trabajo?				
--	---------------------------------	--	--	--	--

Dimensión 3	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidades	26. ¿Satisface las exigencias del área donde se encuentra?	4	4	4	4
	27. ¿Presenta usted soluciones factibles para resolver problemas de acuerdo a los requerimientos de la estación de servicio?	3	3	4	4
	28. ¿Tiene la capacidad para crear proyectos laborales?	4	4	4	4
	29. ¿Promueve relaciones comunicativas con sus compañeros?	4	4	3	3
	30. ¿Muestra exactitud y esmero en las labores que realiza?	3	3	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Mario Enrique Arauco Loyola
Especialidad del experto	Maestría en Administración y Dirección de Empresas
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.dojsessionid=351770571c155d27537e1a415bed?id_investigador=100947

(*) Si no está registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 09 de Mayo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Gestión de conflictos y desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre de(l) tesista (s)	Ivonne Judith Vásquez Huanaco Nelly Milagros Gutiérrez Vilchez

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTION DE CONFLICTOS

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Incompatibilidad	1. ¿Considera que la relación laboral con sus compañeros es buena?	4	4	4	4
	2. ¿Se siente contento con la remuneración pagada por parte de la organización?	3	3	3	3
	3. ¿A parte de su remuneración mensual, recibe alguna bonificación por su trabajo?	1	1	1	1
	4. ¿Las instalaciones de su centro de labor le brindan seguridad para trabajar?	2	2	2	2
	5. ¿Su jefe inmediato felicita a los trabajadores cuando realizan un buen trabajo?	4	4	4	4
	6. ¿Existe carga laboral en exceso?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Pugna	7. ¿Demuestra la organización un interés por resolver quejas y reclamos?	4	4	4	4
	8. ¿Considera que su jefe inmediato está dispuesto a defenderlo ante cualquier problema laboral que se presente?	2	2	2	2
	9. ¿Cuándo se presenta una queja a su jefe inmediato, es atendida?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desarmonía	10. ¿Se toma en cuenta iniciativas propuestas por sus compañeros dentro de la organización?	3	3	3	3
	11. ¿El trato laboral que recibe es justo?	1	1	1	1
	12. ¿Existe un ambiente de confianza entre compañeros de trabajo?	2	2	2	2
	13. ¿Existe la ayuda mutua entre compañeros de trabajo cuando hay exceso de labores?	4	4	4	4
	14. ¿Existe separación de cargos, desempeño de tareas y responsabilidades?	4	4	4	4
	15. ¿Su jefe inmediato le apoya cuando se encuentra implicado en algún conflicto laboral?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento	16. ¿Participa y colabora de forma activa en favor de la Estación de Servicio?	4	4	4	4
	17. ¿En qué medida se esfuerza o es perseverante en la consecución de resultados?	2	2	2	2
	18. ¿Fomenta la colaboración hacia sus compañeros de trabajo?	1	1	1	1
	19. ¿Es ingenioso al desempeñarse en su área?	3	3	3	3
	20. ¿Tiene la iniciativa para presentar ideas laborales?	3	3	3	3
	21. ¿En qué medida coopera con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Habilidades	22. ¿Tiene la capacidad de tomar la iniciativa ante una decisión?	4	4	4	4
	23. ¿En qué medida utiliza nuevos métodos y procedimientos en el trabajo?	4	4	4	4
	24. ¿Toma iniciativa ante situaciones complicadas en su centro de labores?	4	4	4	4
	25. ¿Tiene la capacidad de resolver problemas dentro de su puesto de trabajo?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidades	26. ¿Satisface las exigencias del área donde se encuentra?	1	1	1	1
	27. ¿Presenta usted soluciones factibles para resolver problemas de acuerdo a los requerimientos de la estación de servicio?	4	4	4	4
	28. ¿Tiene la capacidad para crear proyectos laborales?	4	4	4	4
	29. ¿Promueve relaciones comunicativas con sus compañeros?	1	1	1	1
	30. ¿Muestra exactitud y esmero en las labores que realiza?	3	3	3	3



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	RICHARD ALEJANDRO AGUIRRE CAMARENA
Especialidad del experto	Maestro en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Financiera
Código de colegiatura	19135 - CORLAD - CALLAO
Ficha CTI Vitae (*)	https://cvitae.concytec.gob.pe/app/directorioCTI/verDatosInvestigador.do?id_investigador=168792

(*)De no estar registrado en DINA, deberá declarar estar registrado en la SUNEDU, verificar en el siguiente link: <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

3Lima 09 de Mayo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Gestión de conflictos y desempeño laboral en una estación de servicios, distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s)	Ivonne Judith Vásquez Huanaco Nelly Milagros Gutiérrez Vilchez

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTION DE CONFLICTOS

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Incompatibilidad	1. ¿Considera que la relación laboral con sus compañeros es buena?	3	3	3	3
	2. ¿Se siente contento con la remuneración recibida por su labor por parte de la organización?	4	4	4	4
	3. ¿A parte de su remuneración mensual, recibe alguna bonificación por su trabajo?	4	4	4	4
	4. ¿Las instalaciones de su centro de labor le brindan seguridad para trabajar?	4	4	4	4
	5. ¿Su jefe inmediato felicita a los trabajadores cuando realizan un buen trabajo?	4	4	4	4
	6. ¿Existe carga laboral en exceso dentro de su organización?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Items (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Pugna	7. ¿Demuestra la organización un interés por resolver quejas y reclamos?	4	4	4	4
	8. ¿Considera que su jefe inmediato está dispuesto a defenderlo ante cualquier problema laboral que se presente?	4	4	4	4
	9. ¿Cuándo se presenta una queja a su jefe inmediato, es atendida?	4	4	4	4

Dimensión 3	Items (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desarmonía	10. ¿Se toma en cuenta iniciativas propuestas por sus compañeros dentro de la organización?	4	4	4	4
	11. ¿El trato laboral que recibe es justo?	4	4	4	4
	12. ¿Existe un ambiente de confianza entre compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	13. ¿Existe la ayuda mutua entre compañeros de trabajo cuando hay exceso de labores?	4	4	4	4
	14. ¿Existe asignaciones diferentes al cargo?	4	4	4	4
	15. ¿Su jefe inmediato le apoya cuando se encuentra implicado en algún conflicto laboral?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Items (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento	16. ¿Participa y colabora de forma activa en favor de la Estación de Servicio?	4	4	4	4
	17. ¿Se esfuerza o es perseverante en la consecución de resultados?	4	4	4	4
	18. ¿Fomenta la colaboración hacia sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	19. ¿Es ingenioso al desempeñarse en su área?	4	4	4	4
	20. ¿Tiene la iniciativa para presentar ideas laborales?	4	4	4	4
	21. ¿Promueve usted la cooperación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 2	Items (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Habilidades	22. ¿Organiza sus actividades diarias para lograr las metas de la organización?	4	4	4	4
	23. ¿Utiliza nuevos métodos y procedimientos en el trabajo?	4	4	4	4
	24. ¿considera que el nivel de conocimiento que tiene le permite cumplir con las funciones asignadas?	4	4	4	4
	25. ¿Tienes la capacidad de adaptarte a los cambios de último momento que deben incorporarse a tu trabajo?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidades	26. ¿Satisface las exigencias del área donde se encuentra?	4	4	4	4
	27. ¿Presenta usted soluciones factibles para resolver problemas de acuerdo a los requerimientos de la estación de servicio?	4	4	4	4
	28. ¿Tiene la capacidad para crear proyectos laborales?	4	4	4	4
	29. ¿Promueve relaciones comunicativas con sus compañeros?	4	4	4	4
	30. ¿Muestra exactitud y esmero en las labores que realiza?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Especialidad del experto	ADMINISTRACIÓN
Código de colegiatura	
Fecha CTI Vtae (*)	Directorio de Recursos Humanos afines a la CTI (concytec.gob.pe)

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link: <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>