

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Conflicto laboral en el área administrativa en DIRESA Huaraz 2018

## **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Rosales Falcón, Ángel Fray

Asesor:

Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto

Huaraz -Perú

2018

### 1. PALABRAS CLAVE:

Tema	Conflicto laboral
Especialidad	Administración

### Key words

Theme	Job issue
Specialty	Administration

### Líneas de Investigación según Código OCDE:

Línea de Investigación	OCDE			Sub líneas o Campos de Investigación
	Área	Sub área	Disciplina	
Gestión del Talento Humano	5. Ciencias Sociales	5.2. Economía y Negocios	Negocios y Management	Comportamiento Organizacional

## **2. TITULO**

Conflicto laboral en el área administrativa en DIRESA, Huaraz 2018

## **TITLE**

Labor conflict in the administrative area in DIRESA, Huaraz 2018

### **3. RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito describir el conflicto laboral en el área Administrativa de la DIRESA, Huaraz 2018. La investigación correspondió a un estudio no experimental descriptivo y cualitativo, se aplicó como instrumento de investigación un cuestionario y como técnica se estructuró una encuesta con preguntas relacionadas a las características intrapersonales e interpersonales del conflicto laboral. La población estuvo conformada por 15 trabajadores administrativos de la DIRESA Huaraz, no siendo necesario extraer muestra.

Los resultados obtenidos muestran la necesidad de mitigar el conflicto laboral, siendo las características intrapersonales las que presenta más indicadores desfavorables que no contribuyen al desarrollo adecuado de las labores en el área administrativa, por lo que se requiere prioridad de asistencia por los responsables respectivos.

#### **4. ABSTRACT**

The purpose of this research work was to describe the labor conflict in the Administrative area of the DIRESA, Huaraz 2018. The research corresponded to a descriptive and qualitative non-experimental study, a questionnaire was applied as a research instrument and a survey was structured as a technique. with questions related to the intrapersonal and interpersonal characteristics of the labor dispute. The population was made up of 15 administrative workers from DIRESA Huaraz, and it was not necessary to extract a sample.

The results obtained show the need to mitigate the labor dispute, with the intrapersonal characteristics presenting the most unfavorable indicators that do not contribute to the adequate development of the work in the administrative area, for which priority of assistance is required by the respective managers

## Índice

Pág.

<b>1.</b>	<b>Palabras clave.....</b>	<b>i</b>
<b>2.</b>	<b>Título... ..</b>	<b>ii</b>
<b>3.</b>	<b>Resumen... ..</b>	<b>iii</b>
<b>4.</b>	<b>Abstract... ..</b>	<b>iv</b>
<b>5.</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>01</b>
<b>5.1.</b>	<b>Antecedentes y fundamentación científica.....</b>	<b>02</b>
<b>5.2.</b>	<b>Justificación de la investigación.....</b>	<b>13</b>
<b>5.3.</b>	<b>Problema .....</b>	<b>13</b>
<b>5.4.</b>	<b>Marco referencial.....</b>	<b>13</b>
<b>5.4.1.</b>	<b>Marco conceptual.....</b>	<b>13</b>
	<b>5.4.2. Operacionalización de Variables .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>5.5.</b>	<b>Hipótesis.....</b>	<b>20</b>
<b>5.6.</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>20</b>
<b>5.6.1.</b>	<b>Objetivo General.....</b>	<b>20</b>
<b>5.6.2.</b>	<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>20</b>
<b>6.</b>	<b>Metodología de trabajo .....</b>	<b>221</b>
<b>6.1.</b>	<b>Tipo y diseño de Investigación.....</b>	<b>221</b>
<b>6.2.</b>	<b>Población y Muestra.....</b>	<b>221</b>
<b>6.3.</b>	<b>Técnicas e instrumentos de investigación .....</b>	<b>221</b>
<b>6.4.</b>	<b>Procesamiento y análisis de la información.....</b>	<b>221</b>
<b>7.</b>	<b>Resultados.....</b>	<b>23</b>
<b>8.</b>	<b>Análisis y discusión .....</b>	<b>40</b>
<b>9.</b>	<b>Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>44</b>
<b>10.</b>	<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>47</b>
<b>11.</b>	<b>Apéndices y Anexos.....</b>	<b>50</b>

## 5. INTRODUCCIÓN

El conflicto laboral nunca desaparece ya que se propaga de la interacción humana, dado que es un compartir diario de ocho horas con otras personas, para mantener un bienestar adecuado en el ambiente de trabajo siempre es importante tomar acciones oportunamente.

La identificación de los diferentes conflictos que se pueden generar en las organizaciones, así como sus causas y sus soluciones dentro de las cuales están presentes los pasos que sigue la administración para lograr que los conflictos se conviertan en fuerzas positivas, estos pueden actuar como indicadores para mejorar el desempeño de las personas o del grupo en las organizaciones.

El conflicto puede aparecer en distintos niveles y en cualquier etapa del proceso, debe de ser guiada por algún miembro de la Dirección. Por lo tanto, cuando se presente un conflicto, el directivo o supervisor debe reconocer y definir la naturaleza de la insatisfacción, ser concreto al obtener los hechos, analizar y decidir, dar respuesta y realizar el seguimiento.

Por tal motivo, el estudio está orientado a la identificación de los conflictos del área administrativa de la DIRESA - Huaraz. Para la obtención de los resultados se usarán indicadores tanto para las características intrapersonales e interpersonales que permitirán medir la variable objeto de estudio, además de las conclusiones y recomendaciones, que se pone a consideración para una mejor toma de decisiones.

## 5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

**Granados (2012). España.** En su tesis doctoral: “La Solución de Conflictos Colectivos Laborales: Especial Referencia a los Sistemas Autónomos”. Este estudio tuvo como objetivo el planteamiento dogmático, y el estudio de los sistemas de solución de conflictos colectivos laborales; centrándose especialmente en el análisis crítico de los sistemas normativos de carácter extrajudicial denominados de solución autónoma... La llamada solución autónoma de conflictos hace referencia al conjunto de Acuerdos pactados en el ámbito estatal y en los autónomos para la solución de conflictos laborales, que establecen como procedimientos de solución la conciliación y/o mediación y el arbitraje voluntario... el derecho a la tutela judicial efectiva en ningún caso impide que, los sujetos colectivos negociadores de un determinado convenio, pacten que las controversias jurídicas,... se solucione vía conciliación, mediación o arbitraje...la utilización de procedimiento autónomo para la resolución de conflictos colectivos, no puede impedir acceso a los órganos jurisdiccionales a aquellos sujetos individuales que integran el colectivo... Es evidente que una regulación en tal sentido menoscaba a la tutela judicial efectiva...por tanto, los procedimientos de conciliación y/o mediación y arbitraje, no pueden ser aptados más, sin ninguna matización, para la solución de conflictos colectivos sobre derechos. (pág. 402 - 405).

**Cámara (2012). España.** En su tesis doctoral: Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional. Este estudio tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la Cultura Organizacional de los centros educativos, los Conflictos Intergrupales vividos por el profesorado de esos centros y su nivel de Compromiso Organizacional y de qué modo interactúan estas variables. Para el desarrollo de la investigación se utilizará una metodología Empírica, Cuantitativa, No experimental/Correlacional y Muestral. La población estuvo conformada por 6494 profesores, la muestra estuvo representada por 513 docentes... Según los resultados obtenidos, se concluye que el Conflicto de Tarea es lo que presenta mayor prevalencia y menor desvío estándar en la muestra estudiada, lo que corrobora la hipótesis planteada. Se verificó la existencia



de asociaciones positivas fuertes entre los diferentes tipos de conflicto, lo que revela que la mayoría de los profesores que vive uno de los tres tipos de conflicto con frecuencia participa también frecuentemente en conflictos de los dos otros tipos. (pág. 120).

**Gálvez (2014) Guatemala.** En su tesis de licenciatura: “Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos laborales del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos S.A”. Este estudio tuvo como objetivo principal establecer si existe relación entre la Inteligencia Emocional y el manejo de conflictos. Concluyo que la mayoría de los sujetos para resolver sus conflictos es la estrategia “Mediación”, de acuerdo a los rangos establecidos la mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel de Inteligencia Emocional (IE) “Óptimo”... Los resultados expresados determinaron que no existe estadísticamente significativa a nivel relación de 0.05 entre la Inteligencia Emocional (IE) Y las estrategias de manejo de conflicto “negociación”. (pág. 56).

**Meza (2014) Lima.** En su tesis Doctoral: “Memorias e Identidades en Conflicto: el sentido del recuerdo y del olvido en las comunidades rurales de Cerro de Pasco a principios del siglo XXI”. Este estudio tuvo como objetivo dialogar sobre el acontecimiento de conflictos y violencia social vivido en el Perú en el marco de la reconstrucción de la democracia en el Perú, a partir del gobierno de transición de Valentín Paniagua... En este sentido, la creación de la Comisión de la Verdad en este gobierno (y más adelante la Comisión de la Verdad y Reconciliación-CVR en el gobierno de Toledo) ha sido un mecanismo esencial en el establecimiento de una versión histórica... Este proceso es decisivo en tanto busca lograr un grado de reconexión social y moral después de estos sucesos, así como la apertura dialógica entre los afectados y el Estado, dando lugar a la reconstrucción pública de la memoria de esa verdad negada por la “clase política” conservadora. Precisamente, gran parte de este sector quiere e insiste en detener las investigaciones sobre la violación de los derechos humanos perpetrados por las fuerzas del orden. Para ellos es más importante

no hurgar en el pasado, más aún es necesario... En vez de establecer una lectura crítica de los hechos de violencia intentan cerrar el paso al debate público de este proceso, sus secuelas en los afectados y friar la formación de una opinión pública en torno a estos contenidos... En la reconstrucción de las memorias del pasado violento los afectados de este pueblo establecen –desde su posición de víctima (de Sendero luminoso o del Ejército) dos narrativas bien marcadas. La primera narrativa, es defendida por los familiares afectados por el Estado, quien actúa a través del ejército. Su contenido refiere que es importante esclarecer las causas que originaron las desapariciones y asesinatos de sus parientes, por tanto, se debe exigir al Estado tomar en cuenta su verdad (familiares-testigos) para llevar a cabo el debido proceso a los responsables. La segunda narrativa, ha sido elaborada por los afectados, víctimas de Sendero Luminoso. Para ellos tomar venganza contra los responsables que atentaron la vida de sus seres queridos es fragmentar aún más a la comunidad rural. Por tanto, asumen que es mejor olvidar el pasado, lo que importa es reafirmar los lazos de la unidad comunal. Estas narrativas se presentan como la disputa de la verdad de los hechos. La defensa de estas posturas se manifiesta en los debates (públicos) que organizan los afectados (del 2001 al 2005), en marzo del 2005 estas jornadas tienen dificultades para continuar. El problema: ambos grupos no se ponen de acuerdo qué narrativa debe prevalecer como la verdad de los hechos del pasado. (pág. 7, 75-76, 226)

**Neyra (2014). Lima.** En su tesis de maestría: “El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales”. Este estudio tuvo como objetivo determina la posición del arbitraje frente a los conflictos... El estudio es descriptiva, no experimental, cuantitativa, muestra 20 casos de conflictos laborales...se concluye que el Estado cuenta con diversos mecanismos de solución de conflictos laborales, de forma 16 auto compositiva (la negociación directa, la mediación, la conciliación y el extra proceso) o hetero compositiva (arbitraje atípico o intervención atípica); la OIT, a través de sus convenios e interpretaciones, tiene como parte de los pilares de la negociación colectiva los principios de negociación libre, voluntaria, de buena fe; y

de libertad para decidir el nivel de negociación; dentro de los pronunciamientos emitidos por el CLS y por la CEACR de la OIT, con respecto a la negociación colectiva, se han establecido algunos roles del Estado, tales como ser el encargado de fomentar la negociación libre, a través de la promoción de los mecanismos de conflictos colectivos, sin que ello implique medidas de imposición forzada en el desarrollo de una negociación; Así, además del arbitraje voluntario y potestativo existe otra modalidad arbitral, en la cual no se requiere ningún tipo de causal de mala fe, encontrándonos ante un arbitraje incausado. De esa forma, el arbitraje potestativo se aplicará cuando no exista acuerdo en la primera negociación, ya sea en el nivel o en su contenido, o cuando se susciten actos de mala fe (arbitraje causado); y, la segunda, cuando existiendo un conflicto colectivo una de las partes decide someterse a un arbitraje laboral (arbitraje incausado), sin que la otra parte pueda rechazarlo. Sobre esta modalidad solo conocemos de un proceso arbitral donde se admitió el arbitraje sin que se haya apreciado la existencia de mala fe...Según la investigación del autor el Estado cuenta con diversos mecanismos de solución de conflictos laborales, de forma 16 autocompositiva (la negociación directa, la mediación, la conciliación y el extra proceso) o heterocompositiva (arbitraje atípico o intervención atípica). (pág. 135-136).

**Torres (2016). Trujillo.** En su Tesis titulada: “Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016”. Este estudio tuvo como objetivo la relación entre conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las Mypes familiares, según la correlación de Spearman indica que existe una correlación negativa baja de -0.056 entre ambas variables...En conclusión los conflictos laborales se dan casi siempre por falta de comunicación, ya sea por falta de compañerismo o por falta de interés de los dueños, debido a que la actitud que toman ante los conflictos es solo en un 17 %, ya que en la mayoría de caso no es tomada en cuenta. Dentro de la dimensión incompatibilidad observamos que el indicador de compensación y remuneración tiene un 4% haciendo

una causa fuerte de origen de conflicto dentro de las organizaciones familiares. (pág. 52, 56)

## **FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA CONFLICTO**

**Freud (1957)** “el conflicto consiste en un enfrentamiento o choque intencional entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan, los unos respecto a los otros, una intención hostil, por lo general a propósito de un derecho, y para mantener, afirmar o restablecer ese derecho, tratan de romper la resistencia del otro eventualmente por el recurso a la violencia, la cual puede, llegando el caso, tender al aniquilamiento físico del otro.” (pág. 57).

**Maslow (1991)** “el sentido de destrucción no es innato del ser humano, ya que en un entorno sano y apropiado no existe prácticamente ninguna conducta destructiva” (pág. 125 - 126), por lo tanto, para Maslow somos en esencia buenos y cooperadores.

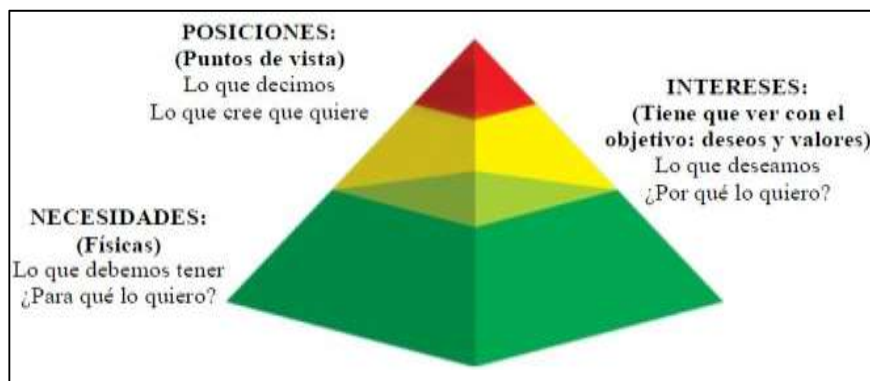
**Chiavenato (2007)** “el conflicto como existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos o encontrados que pueden chocar. Siempre que se habla de acuerdo, aprobación, coordinación, resolución, unidad, consentimiento, consistencia y armonía se debe recordar que esas palabras presuponen la existencia o la inminencia de sus contrarios, como desacuerdo, desaprobación, disensión, infracción, incongruencia, disenso, inconsistencia, oposición, y ello significa conflicto.” (pág. 361).

## **ORIGEN DE LOS CONFLICTOS**

**Floyer (citado en Cavalli y Quinteros, 2010)** “Se encuentra los niveles que dan origen a los conflictos: La Pirámide PIN (posiciones, intereses y necesidades); la posición indica como el ser humano percibe una situación ante un conflicto o una disputa y como la defiende, ..., el nivel de interés está relacionado con los deseos y valores de los individuos y el último nivel se refiere a las necesidades más profundas

de las partes en disputa... las posiciones e intereses son elementos negociables, mientras que el nivel que hace referencia a las necesidades del ser humano puede resultar innegociable o cuando menos más dificultoso para llegar a un acuerdo. Es así que la posición que los seres humanos toman frente a alguna situación serían sus demandas concretas de manera clara, sin ambigüedades y sin rodeos, sus intereses serían las razones por las cuales el ser humano sostiene sus posiciones, las mismas que son implícitas o subyacentes, y el saber cuáles son esos intereses ayudarán a saber las verdaderas razones de la disputa, puesto que generalmente esas razones son representadas por las necesidades, deseos, esperanzas e inquietudes.” (pág. 15)

Pirámide PIN (Posiciones, Intereses y Necesidades)



Fuente: Introducción a la gestión no adversarial de conflictos. 2010.

## CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO

**Toro (2017)** “Frente a estos conceptos se puede considerar que el conflicto cumple con las siguientes características:

- El conflicto es parte de la vida del ser humano, por lo tanto, se dan en cualquier espacio.
- En el conflicto hay personas o grupos de personas, las cuales una de ellas ve afectada sus opiniones y decisiones.
- En el conflicto hay un desacuerdo explícito, en donde una de las partes manifiesta de manera abierta su oposición.

- En el conflicto existen intereses y necesidades incompatibles que desean ser satisfechas por ambas partes.
- En el conflicto las personas tienen sus propias percepciones de las cosas, donde cada una de las partes le trasmite a la otra lo que piensa de ella ya sea por la experiencia pasada, creencias, por su historia personal y el entorno.” (p. 20)

### **CONFLICTO LABORAL**

**Robbins y Cenzo (2009)**, “en la actualidad las relaciones laborales requieren de una comprensión profunda del fenómeno del conflicto, ya que con el paso de los años la concepción de conflicto dentro de la organización ha ido evolucionado surgiendo tres enfoques, los cuales son: enfoque tradicional, de relaciones humanas e interactuante... enfoque tradicional: el conflicto es visto como malo... en este punto al conflicto se lo evita y simplemente se dirige la atención a sus causas y se corrige ese mal funcionamiento a fin de mejorar el desempeño del grupo y de la organización; enfoque de relaciones humanas: apoya la aceptación del conflicto impidiendo que se elimine el mismo, sino más bien tiene el potencial para convertirse en una fuerza positiva que beneficie el desempeño del grupo; enfoque interactuante: en este enfoque es necesario mantener un nivel mínimo de conflicto lo suficiente para mantener al grupo viable, autocrático y creativo, ya que una organización armoniosa, pacífica, tranquila y cooperativa suele volverse estática, apática e insensible a la necesidad de cambio y de innovación.” (pág. 394)

### **CONFLICTO INTRAPERSONAL**

**Codina A. (2015)**, “Los intrapersonales, que surgen como consecuencia de insatisfacciones y contradicciones dentro de las personas” (pág. 6).

### **CONFLICTOS INTERPERSONALES**

**Codina A. (2015)**, afirma que: “Surgen de enfrentamientos de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, entre las personas; es así que los conflictos

laborales, u organizacionales, que surgen de problemas vinculados con el trabajo, y las relaciones que se establecen en este, entre individuos, grupos, etc.” (pág. 6).

## **ESTRATEGIAS DE MANEJO DE CONFLICTOS LABORALES**

**Newstrom (2011).** “plantea cinco estilos de comportamiento en las que el ser humano adopta para elegir las estrategias que más le convenga, con el fin de obtener un resultado deseado, ya sea el de ganar o perder, las cuales son:

- 1. Elusión/Evasión:** Esta estrategia toma actitud evasiva ante un conflicto físico o mental, por lo tanto, la persona evita abordar los problemas esperando que se resuelvan a sí mismo sin confrontaciones, consecuentemente existe un escaso interés por los deseos propios y ajenos, es por ello que esquivan una situación conflictiva y posponen una solución. El resultado de cualquiera de las partes a menudo genera una situación de perder-perder.
- 2. Suavización/acomodarse:** Esta estrategia se acomoda a los intereses de la otra parte, por lo tanto, se da cuando alguien se desinteresa tanto de su propia postura que sólo piensa en satisfacer los deseos e intereses de la otra parte, consecuentemente esto ocurre cuando una de las partes desea mantener la paz o percibe el problema como algo menor, lo cual genera un resultado de perder-ganar.
- 3. Coacción/competición:** Esta estrategia utiliza tácticas de poder para obtener una victoria, como lo es la agresión y el dominio, lo que significa que obliga a los demás aceptar sus posiciones sin considerar las necesidades y posiciones de la contraparte. Por lo tanto, el resultado probable es una situación de ganar –perder.
- 4. Concesión/comprometerse/regatear:** Esta estrategia busca el punto intermedio en el cual la persona se encuentra dispuesta a renunciar algo para conseguir algo más, por lo tanto, se produce cuando alguien se preocupa por sus deseos propios, pero se muestra dispuesto a tomar en consideración también los de la otra parte, es por ello que las partes del conflicto lo conciben como un

proceso en los que si ambos ceden pueden llegar a un punto intermedio satisfactorio. Esta estrategia no tiene un resultado definido pero la respuesta sería yo cedo - tu cedas.

**5. Confrontación/Colaborar/Cooperar:** Esta estrategia se centra en enfrentar el conflicto directamente para resolver el problema, por lo tanto, esta estrategia no pretende atacarse en una situación conflictiva, más bien muestra una actitud positiva en la búsqueda de una solución en la que ambas partes trabajan en conjunto para un mutuo beneficio, lo cual genera un resultado de ganar – ganar.” (pág. 279).

## **ORGANIZACIÓN**

**Much (2016)**, “consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades; el establecimiento de métodos, y aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo, que permitan una óptima coordinación de los recursos y las actividades.” (pág. 3)

## **LABORAL**

**General (s. f.)**, “La relación social comprende básicamente aquella en la que una persona contrata a otra para que realice determinadas tareas establecidas en un contrato o documento en el que se acuerdan todas las condiciones del empleo, en estas están incluidas tanto los derechos que tiene el jefe sobre su empleado como los deberes (pagos, responsabilidad social y garantía de óptimas condiciones de trabajo).” (párr. 1)

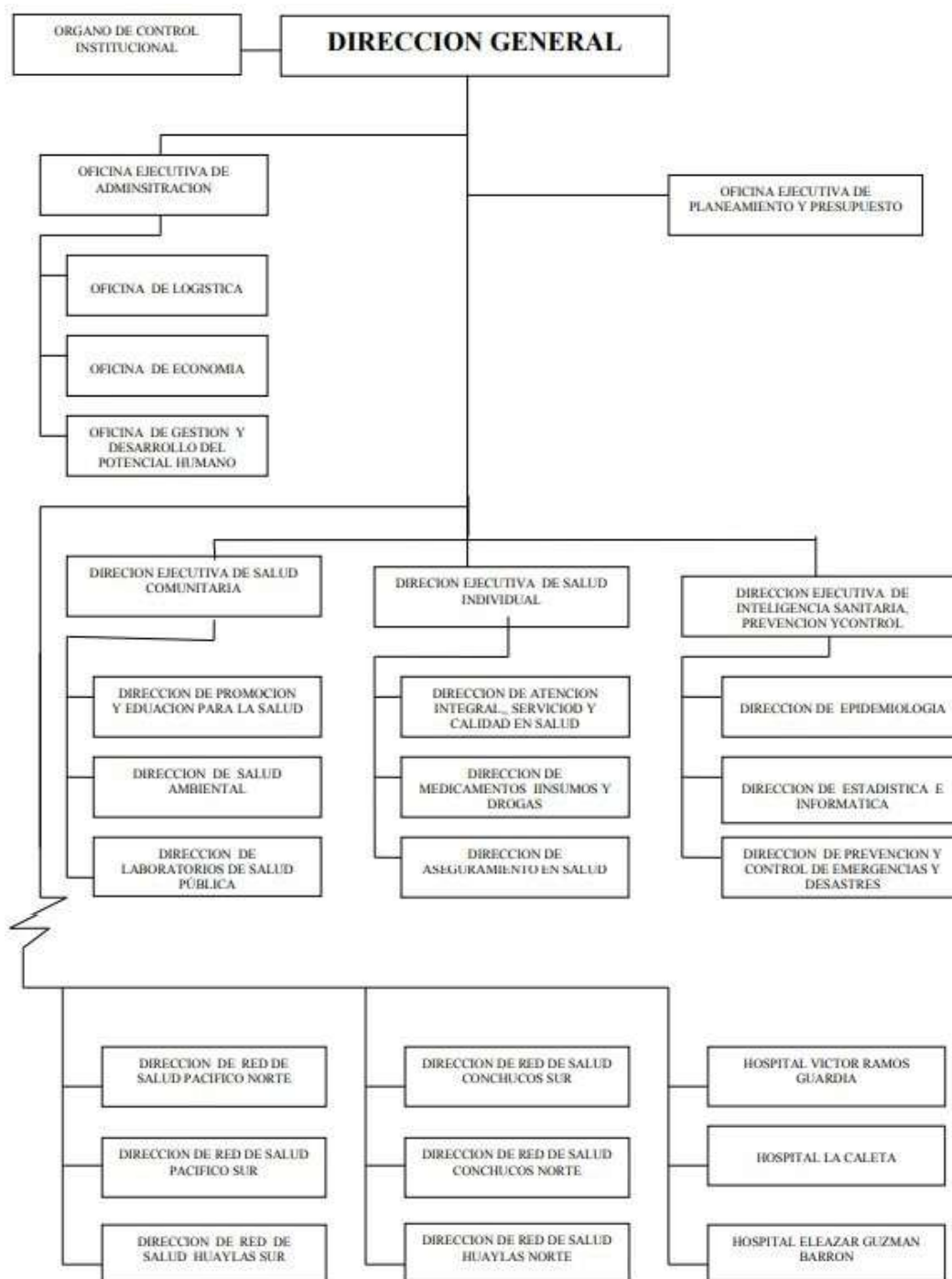
## **Dirección Regional de Salud de Ancash (DIRESA)**

**DIRESA (s. f.)**, “Es un órgano desconcentrado de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Ancash, con personería jurídica de derecho público, cuya máxima autoridad es el Director General. Su organización y funciones han sido definidas por Ordenanza Regional N° 017-2008-REGIÓN ANCASH/CR. responsable de formular y proponer las políticas regionales de



salud; así como dirigir normar y evaluar a los establecimientos de salud, en concordancia con las políticas regionales y planes sectoriales. Tiene a su cargo, órganos desconcentrados a las Direcciones de Red de Servicios de Salud y los Hospitales de mayor capacidad resolutiva.” (párr. 1)

## Organigrama de la DIRESA



Fuente: DIRESA. Portal web

## **5.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

A nivel social, mitigar los conflictos laborales produce bienestar psicológico-físico de los trabajadores, por lo que se logró la mejora de un buen clima como la satisfacción laboral individual y colectivo.

### **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La investigación ayudó a la institución a tener conocimiento sobre el estado que tenían en el área administrativa – unidad de economía de la DIRESA, en el sentido del conflicto laboral interno que se presentó, se planteó alternativas hacia la mejora y en general para la mejor administración de los colaboradores involucrados.

### **JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA**

La investigación aportó nuevos conocimientos sobre la variable de estudio, debido a que no existían investigaciones descriptivas sobre el conflicto laboral en la institución de la DIRESA, sirviendo ahora como referencia para futuras investigaciones.

## **5.3. PROBLEMA**

¿Cuáles son las características del conflicto laboral en el área administrativa de la DIRESA, Huaraz 2018?

## **5.4. MARCO REFERENCIAL**

### **5.4.1. MARCO CONCEPTUAL**

#### **CONFLICTO LABORAL**

**Gonzales (2012).** “Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica

al logro de objetivos de la otra; involucra aspectos Intrapersonales e interpersonal” (pág. 4).

#### **5.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

##### **INTRAPERSONAL**

**Porporatto M. (2015)**, Intrapersonal es un término que hace referencia a la conciencia que tiene un individuo de sus capacidades y limitaciones, la capacidad de ver con realismo quiénes somos, cómo somos y qué queremos. Es decir, es un tipo de inteligencia que permite tener una imagen exacta de nosotros mismos, comprender cabalmente nuestros anhelos y prioridades, monitorear nuestros sentimientos íntimos para saber cómo actuar y qué decisiones tomar para lograr el equilibrio y satisfacción de nuestras necesidades emocionales.

##### **DESEMPEÑO**

**Robbins (2004)**. “plantea que, el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.” (pág. 564).

##### **RIESGOS LABORALES**

**Ferney (2015)**. “La Prevención de Riesgos Laborales (PRL) consiste en un conjunto de medidas y actividades que se realizan en las empresas para detectar las situaciones de riesgos e implementar las medidas necesarias para eliminarlas o minimizar sus efectos. Se trata también de un conjunto de técnicas orientadas a reconocer, evaluar y controlar los riesgos ambientales que pueden ocasionar accidentes y/o enfermedades profesionales...Estas medidas pueden ser de muchos tipos: información y concienciación de los trabajadores, dotación de Equipos de Protección

Individual (EPI), mejora de las infraestructuras y entornos de trabajo o medidas para evitar el estrés o el acoso laboral.” (párr. 1 y 2)

### **SOLUCIÓN**

**Merino (2013).** “La solución supone la satisfacción de una inquietud o la razón con que se destraba un problema. En el campo de la literatura, el teatro o el cine, la solución es el desenlace o la finalización del argumento, que suele resolver cualquier incógnita que pudiera tener el espectador de acuerdo a la trama. (párr. 1)

### **METAS**

**Maehr y Nicholls (citado en Hellin, 2007).** “El primer paso para entender las conductas de logro de las personas es reconocer que el éxito y el fracaso son estados psicológicos de la persona basados en el significado subjetivo o la interpretación de la efectividad del esfuerzo necesario para la ejecución. De esta forma, las metas de logro de una persona serán el mecanismo principal para juzgar su competencia y determinar su percepción sobre la consecución del éxito o por el contrario del fracaso.” (pág. 13).

### **CALIDAD DE VIDA LABORAL**

**García (1993),** “en su dimensión subjetiva... es una experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas del medio, y los recursos de que dispone para afrontar dichas demandas.” (pág. 4 - 9)

### **INTERPERSONAL**

**Porporatto M. (2016).** Interpersonal es un término que refiere a la relación entre dos o más personas. Es decir que el concepto interpersonal puede calificar tanto a un tipo de comunicación como a un vínculo. Una relación interpersonal puede basarse en los sentimientos, en las emociones, en los

negocios, en el trabajo, en el saber artístico o en cualquier contexto donde exista la posibilidad de la comunicación entre los sujetos.

### **ESTILO DE COMUNICACIÓN**

**Hervas (2015).** “Es el conocimiento general de la comunicación no garantiza que uno sea capaz de comunicarse bien, para poder comunicarnos bien... Por esta razón necesitamos familiarizarnos con las técnicas y habilidades de comunicación que es un elemento importante en la gestión de los conflictos por diversas razones.” (pág. 12).

### **COLABORACIÓN**

**Maconder (2014).** “Colaboración es la acción y efecto de colaborar este verbo refiere a trabajar en conjunto con otras personas, por ejemplo: “gracias a la colaboración de los asistentes, la cena benéfica a recaudado veinte mil pesos. La colaboración, por lo tanto, es una ayuda que presta para que alguien pueda lograr algo que, de otra manera, no hubiera podido hacer o le hubiera costado más.” (párr. 1).

### **CONFLICTO DE INTERÉS**

**Dollard (1999),** “conflicto es lo mismo que decir, estoy entre la espada y la pared, son conflictos generados cuando la persona quiere algo que tiene conflictos positivos y negativos o cuando tiene que tomar una decisión entre dos alternativas incompatibles entre sí.”

### **TRABAJO EN EQUIPO**

**Covey (2000).** “El trabajo en equipo es una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar. El trabajo en equipo implica una interdependencia activa entre los integrantes de un grupo que comparten y asumen una misión de trabajo.” (pág. 5)

### MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Conflicto laboral en el área administrativa en DIRESA, Huaraz 2018	¿Cuáles son las características del conflicto laboral en el área administrativa de la DIRESA, Huaraz 2018?	<p><b>Objetivo General.</b></p> <p>Determinar las características de conflicto laboral en el área administrativa de la DIRESA, Huaraz 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>Conocer las características del conflicto laboral <b>intrapersonal</b>, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz 2018.</p> <p>Conocer las características del conflicto laboral <b>interpersonal</b>, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz 2018.</p>	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio ( <b>Hernández, Fernández y Baptista, 2010</b> )	Conflicto Laboral	De tipo descriptivo, no experimental y transaccional.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>CONFLICTO LABORAL</b>	<p><b>Gonzales, (2012)</b>, “Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varios o un grupo de personas, porque el comportamiento de uno perjudica al logro de objetivos del otro; involucra aspectos Intrapersonales e interpersonal” (pág. 4).</p>	<p>Proceso que inicia cuando un trabajador percibe que un miembro de la institución entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses, estos pueden ser funcionales o disfuncionales.</p>	Intrapersonal	Desempeño	1. ¿Mi área de trabajo es el adecuado para el desempeño de mis funciones? 2. ¿Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo?
				Riesgos laborales	3. ¿Acepto el acoso dentro del centro de trabajo? 4. ¿Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos?
				Solución	5. ¿Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo? 6. ¿Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente?
				Metas	7. ¿Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo?
				Calidad de vida laboral	8. ¿Cuándo termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer? 9. ¿Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado?



			Interpersonal	Estilos de comunicación	<p>10. ¿Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas?</p> <p>11. ¿Cree que la comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?</p>
				Colaboración	<p>12. ¿Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo?</p> <p>13. ¿Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?</p>
				Conflicto de intereses	<p>14. ¿A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos?</p> <p>15. ¿Cuándo la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto?</p>
				Trabajo en equipo	<p>16. ¿Cuándo tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?</p> <p>17. ¿Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones?</p>

## **5.5. HIPÓTESIS**

Se ha creído conveniente no formular hipótesis, por tratarse de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (**Hernández, Fernández y Baptista, 2010**).

## **5.6. OBJETIVOS**

### **5.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar las características de conflicto laboral en el área administrativa de la DIRESA, Huaraz 2018.

### **5.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Conocer las características del conflicto laboral **intrapersonal**, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz 2018.
- ❖ Conocer las características del conflicto laboral **interpersonal**, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz 2018.

## **6. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

### **6.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio fue de tipo descriptivo, ya que describió el conflicto laboral en el área administrativa de la DIRESA y su vez se analizó sus características.

#### **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación correspondió a un estudio no experimental y transaccional. Es no experimental, porque no hubo manipulación deliberada de las variables de estudio. Transaccional, porque los datos recopilados fueron de un tiempo único y su propósito fue describir variables y analizar sus características en un momento dado.

### **6.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población estuvo conformada por el número total del personal que labora en el área administrativa de la DIRESA – Huaraz, los cuales son 15 trabajadores y por ser un número finito la muestra fue de 15 trabajadores.

### **6.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

La técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

### **6.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Los instrumentos de recolección fueron elaborados específicamente para el presente estudio y para verificar el nivel de confiabilidad y validez, se procedió a calcular el coeficiente alfa de Crombach y para el caso de la validez mediante el aporte de 3 expertos.

- Elaboración del Instrumento o cuestionario

- Validación del Instrumento
- Aplicación del Instrumento
- Tabulación y procesamiento de resultados
- Análisis de toda la información recopilada

## 7. RESULTADOS

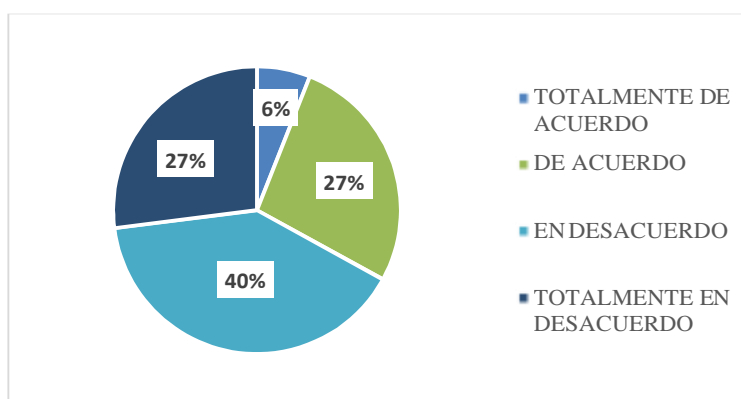
TABLA N° 01

### 1. ¿Mi área de trabajo es el adecuado para el desempeño de mis funciones?

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	1	6%
De acuerdo	4	27%
En desacuerdo	6	40%
Totalmente en desacuerdo	4	27%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

FIGURA N° 01



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Se puede apreciar que el 6% de los encuestados, indican estar totalmente de acuerdo en que su área de trabajo es adecuada para el desempeño de sus funciones, 27% de acuerdo, pero el 40% está en desacuerdo y el 27% totalmente en desacuerdo.

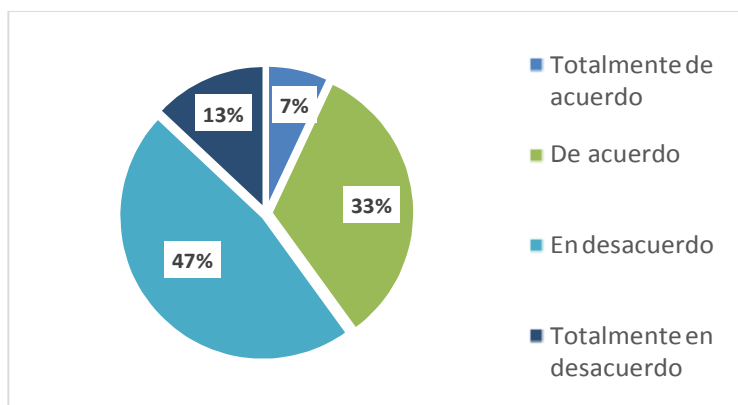
**TABLA N° 02**

**2. ¿Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	1	7%
De acuerdo	5	33%
En desacuerdo	7	47%
Totalmente en desacuerdo	2	13%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 02**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Podemos apreciar que, el 7% de los encuestados están totalmente de acuerdo e indican recibir constantemente capacitaciones para mejorar su trabajo, el 33% está de acuerdo, pero el 47% está en desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo.

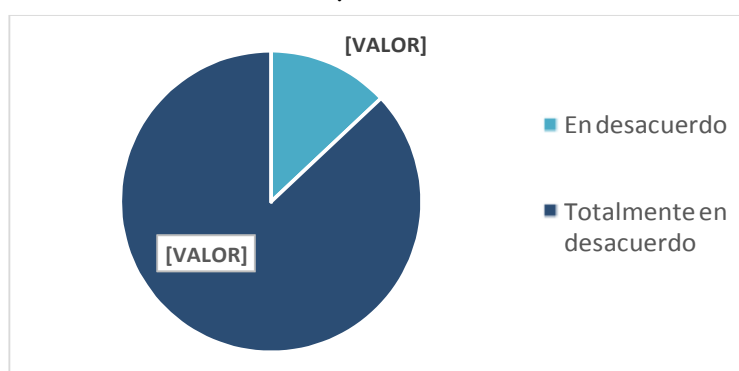
**TABLA N° 03**

**3. ¿Acepto el acoso dentro del centro de trabajo?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	13	87%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 03**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Podemos apreciar según la encuesta realizada que, el 13% de los encuestados están en desacuerdo sobre el acoso en el centro de trabajo y un 87% está totalmente en desacuerdo.

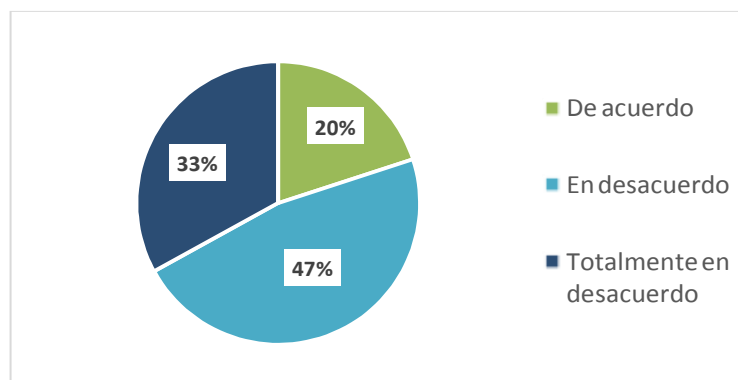
**TABLA N° 04**

**4. ¿Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	20%
En desacuerdo	7	47%
Totalmente en desacuerdo	5	33%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 04**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Apreciamos que, el 20% de los encuestados están de acuerdo que, si cuentan con herramientas y recursos necesarios para poder cumplir sus objetivos, pero el 47% está en desacuerdo y 33% está en totalmente en desacuerdo.



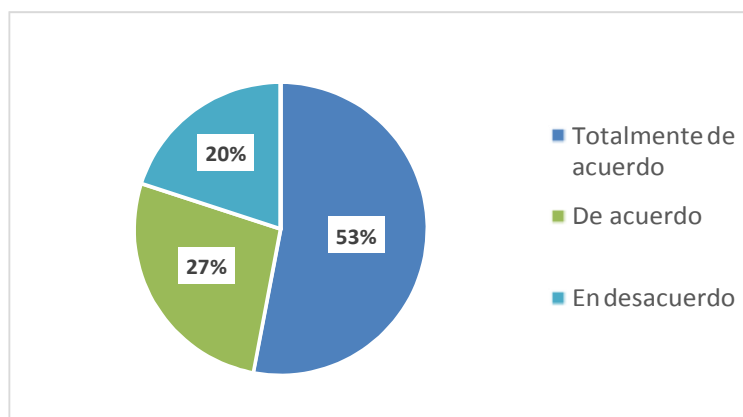
**TABLA N° 05**

**5. ¿Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	8	53%
De acuerdo	4	27%
En desacuerdo	3	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 05**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se aprecia que el 20% de los encuestados están en desacuerdo de asumir riesgos para darle solución a la problemática que se suscite en el trabajo, pero el 27% está de acuerdo y el 53% está totalmente de acuerdo.

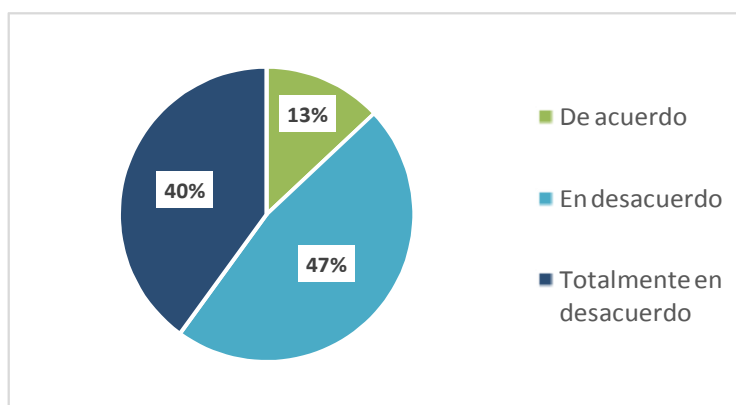
**TABLA N° 06**

**6. ¿Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	13%
En desacuerdo	7	47%
Totalmente en desacuerdo	6	40%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 06**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Según la encuesta se aprecia que, el 13% de los encuestados les cuesta trabajo darle solución a un problema que se presenta, pero el 47% está en desacuerdo y el 40 % está totalmente en desacuerdo.

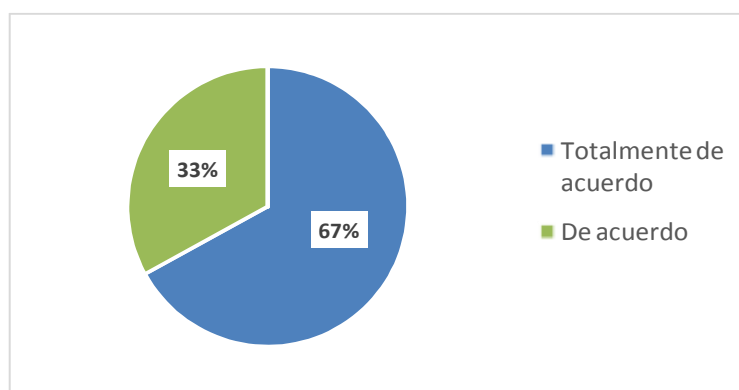
**TABLA N° 07**

**7. ¿Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	10	67%
De acuerdo	5	33%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 07**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se aprecia que el 33% de los encuestados son firmes en perseguir sus metas en su centro de trabajo, y el 67% está totalmente de acuerdo.

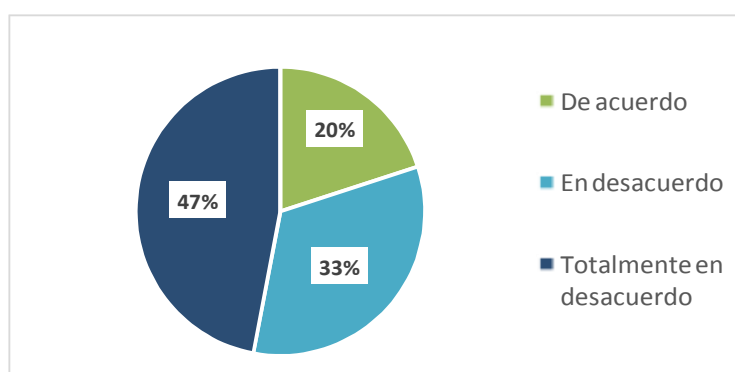
**TABLA N° 08**

**8. ¿Cuándo termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	20%
En desacuerdo	5	33%
Totalmente en desacuerdo	7	47%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 08**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Se aprecia que el 20% está de acuerdo que cuando terminan su labor quedan demasiado cansados para que puedan realizar lo que les gustaría hacer, pero el 33% está en desacuerdo y el 47% está totalmente en desacuerdo.

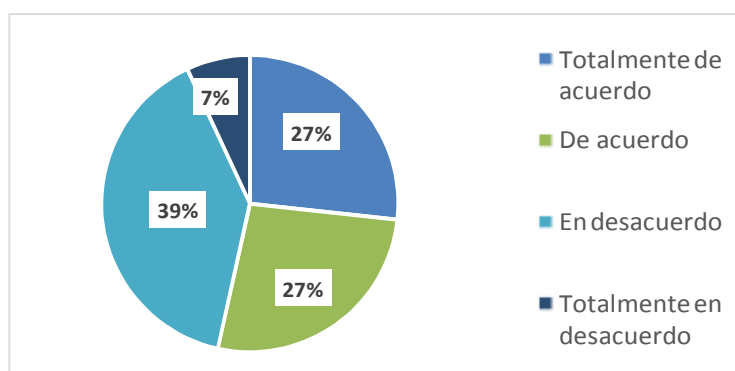
**TABLA N° 09**

**9. ¿Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	4	27%
De acuerdo	4	27%
En desacuerdo	6	39%
Totalmente en desacuerdo	1	7%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 09**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Apreciamos que 7% de los encuestados está totalmente en desacuerdo de que sus intereses quedan de lado, pero el 27% está totalmente de acuerdo, un 27% de acuerdo y un 40 % en desacuerdo.

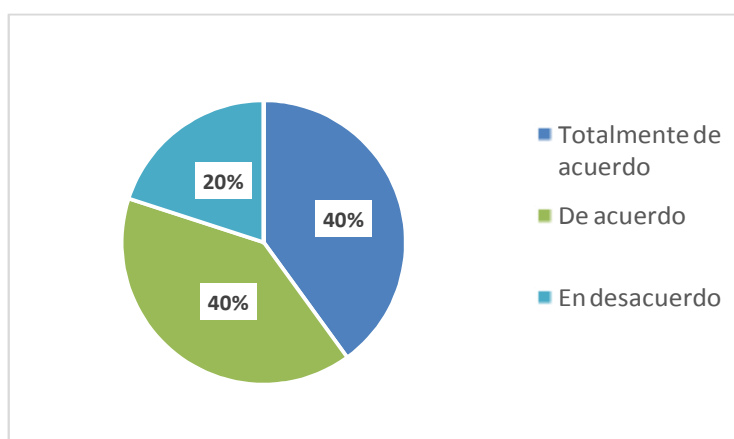
**TABLA N° 10**

**10. ¿Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	6	40%
De acuerdo	6	40%
En desacuerdo	3	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 10**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Apreciamos que el 20% está en desacuerdo que no existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita el cumplimiento de las metas, pero el 40% está de acuerdo y el otro 20% está muy en desacuerdo.

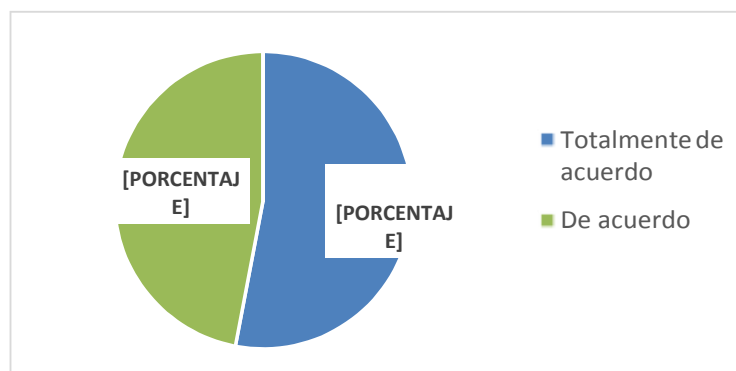
**TABLA N° 11**

**11. ¿Cree que la comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	8	53%
De acuerdo	7	47%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 11**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Se aprecia que el 53% está totalmente de acuerdo en que la comunicación interna favorece para reconocer los valores de la compañía, y el 47% está de acuerdo.

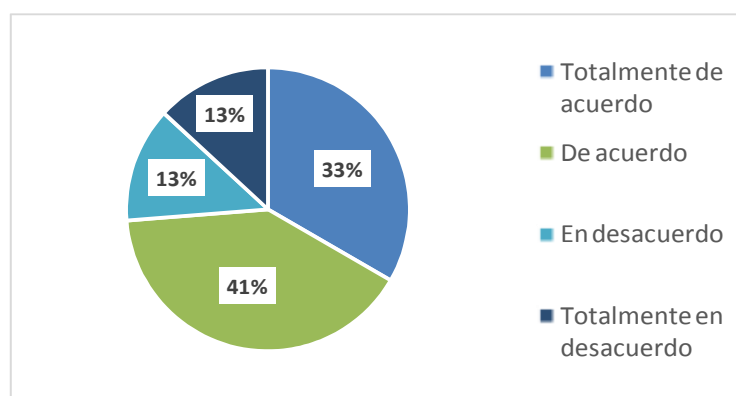
**TABLA N° 12**

**12. ¿Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	5	33%
De acuerdo	6	40%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	2	13%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 12**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Se observa que el 41% está de acuerdo en que tienen mucho trabajo dejando a un lado sus intereses, tratando de colaborar con los demás; 33% está totalmente de acuerdo, el 13% en desacuerdo y otro 13% están totalmente en desacuerdo.



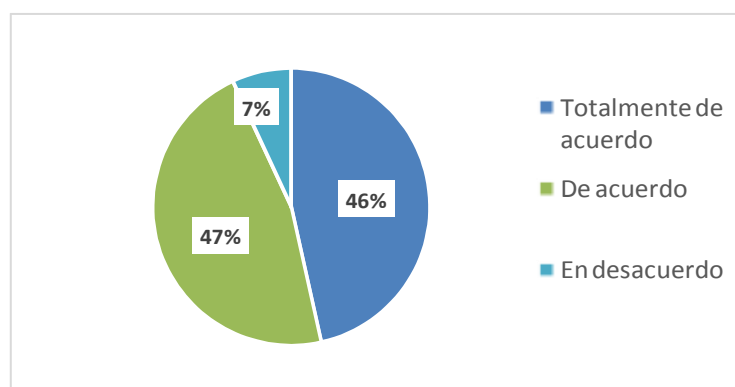
**TABLA N° 13**

**13. ¿Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	7	46%
De acuerdo	7	47%
En desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 13**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Se observa que el 47% están de acuerdo, usualmente buscan la mejor alternativa para encontrar una solución, el 46% está totalmente de acuerdo, y el 7% está en desacuerdo.

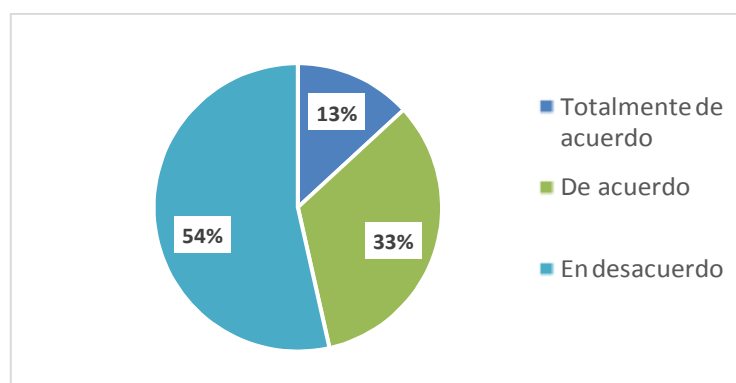
**TABLA N° 14**

**14. ¿A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	5	33%
En desacuerdo	8	53%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 14**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Se observa que el 54% está en desacuerdo en que a menudo se preocupan en satisfacer los intereses de los demás como los suyos, pero el 33% está de acuerdo, y el 13% está totalmente en desacuerdo.

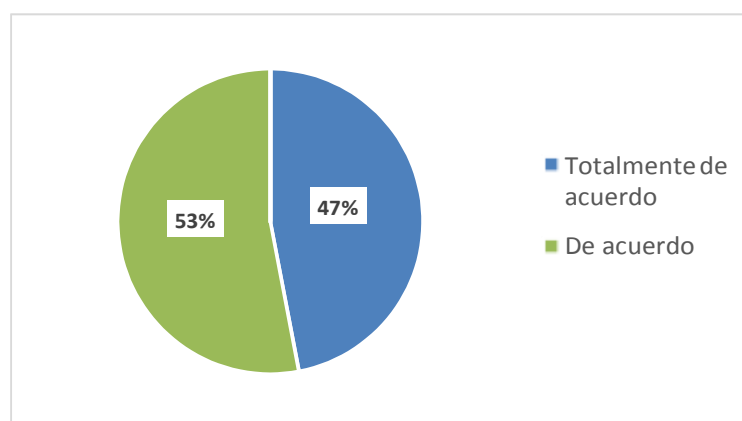
**TABLA N° 15**

**15. ¿Cuándo la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	7	47%
De acuerdo	8	53%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 15**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Se tiene que el 53% está de acuerdo, cuándo la posición de una persona es muy importante y tratan de darle gusto, el 47% está totalmente de acuerdo.

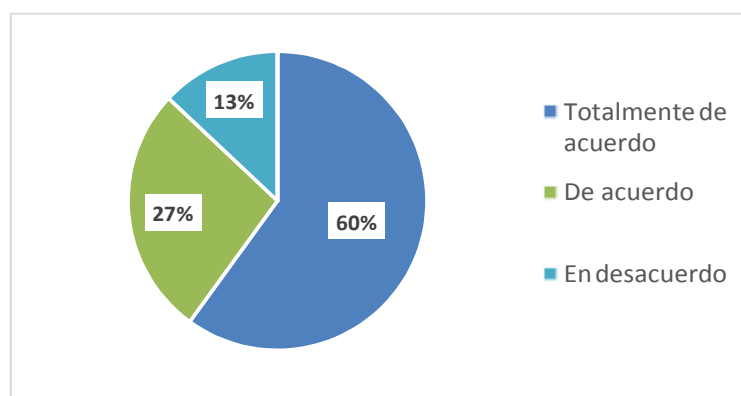
**TABLA N° 16**

**16. ¿Cuándo tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	9	60%
De acuerdo	4	27%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 16**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Observamos que el 60% está totalmente de acuerdo cuando se tiene dudas y se resuelve con los compañeros de trabajo, el 27% de acuerdo y solo el 13% en desacuerdo.

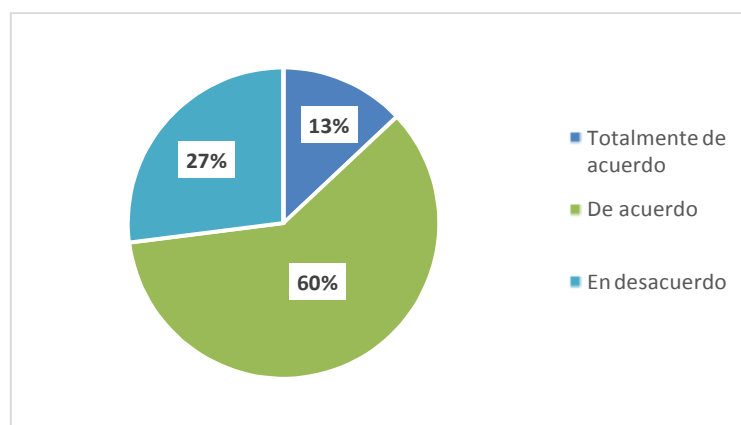
**TABLA N° 17**

**17. ¿Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	9	60%
En desacuerdo	4	27%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

**FIGURA N° 17**



Fuente: Encuesta

**Interpretación:** Apreciamos que el 60% está de acuerdo en considerar diferentes opiniones antes de tomar una decisión, el 13% está totalmente de acuerdo, pero el 27% está en desacuerdo.

## 8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

**Desempeño**, en un 67% de los trabajadores consideran negativo el área de trabajo (Tabla N° 01). El 60% de los trabajadores consideran inadecuados la capacitación laboral (Tabla N° 02). En este sentido se identifica la existencia de indicadores negativos que no contribuyen al desarrollo adecuados de las labores en el área administrativa. Según **Robbins (2004)**, “El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”. Por tal motivo, las deficiencias antes mencionadas explican el bajo desempeño del área administrativa de la DIRESA.

**Riesgos laborales**, un 100% los trabajadores consideran negativo el acoso dentro del centro de trabajo (Tabla N° 03). En un 80% no cuentan con herramientas y recursos necesarios para poder cumplir sus objetivos. (Tabla N° 04). Según el resultado obtenido, en términos generales la gran parte de los trabajadores no cumplen con sus objetivos esperados, sin embargo, se está tomando medidas correctivas para solucionar el problema. Para el autor. **Ferney P. (2015)** “La Prevención de Riesgos Laborales (PRL) consiste en un conjunto de medidas y actividades que se realizan en las empresas para detectar las situaciones de riesgos e implementar las medidas necesarias para eliminarlas o minimizar sus efectos”. Se trata también de un conjunto de técnicas orientadas a reconocer, evaluar y controlar los riesgos ambientales que pueden ocasionar accidentes y/o enfermedades profesionales.

Estas medidas pueden ser de muchos tipos: información y concienciación de los trabajadores, dotación de Equipos de Protección Individual (EPI), mejora de las infraestructuras y entornos de trabajo o medidas para evitar el estrés o el acoso laboral. Por tal motivo dado el concepto del autor se puede identificar que el trabajador no cumple sus objetivos por falta de información y orientación.

**Solución**, el 80% de los trabajadores asumen riesgos para poder darle solución a la problemática en la unidad de economía (Tabla N° 05). En un 87% están en desacuerdo de que les pueda costar darle solución a un problema que se presente en la unidad de economía. (Tabla N° 06). Por lo descrito, asumen riesgos los trabajadores para poder solucionar los problemas. **Según el autor Merino J. (2013)** define que “La solución supone la satisfacción de una inquietud o la razón con que se destraba un problema. En el campo de la literatura, el teatro o el cine, la solución es el desenlace o la finalización del argumento, que suele resolver cualquier incógnita que pudiera tener el espectador de acuerdo a la trama.

**Metas**, el 100% de los trabajadores afirman que son firmes en perseguir y cumplir sus metas en el área administrativa de la DIRESA Huaraz (Tabla N° 07). **Según el autor Maehr y Nicholls (1980)**. El primer paso para entender las conductas de logro de las personas es reconocer que el éxito y el fracaso son estados psicológicos de la persona basados en el significado subjetivo o la interpretación de la efectividad del esfuerzo necesario para la ejecución. De esta forma, las metas de logro de una persona serán el mecanismo principal para juzgar su competencia y determinar su percepción sobre la consecución del éxito o por el contrario del fracaso. Por lo tanto, el éxito o el fracaso después del resultado de una acción, dependerán del reconocimiento otorgado por la persona en relación a su meta de logro, pues lo que significa éxito para uno, puede interpretarse fracaso para otro.

**Calidad de vida**, el 80% de los trabajadores afirman que no terminan exhaustos y que pueden desarrollar actividades que realmente les gustan al culminar el horario de trabajo, (Tabla N° 08). En un 54% de los trabajadores dan una afirmación de que sus intereses quedan a un lado cuando se les encomienda demasiado trabajo, (Tabla N° 09). Según los resultados obtenidos, los trabajadores al culminar su horario de trabajo cumplen actividades que realmente les gusta y también en una parte sus intereses quedan aún lado cuando tienen demasiado trabajo. El autor **Díaz R. (2008)** “manifiesta que la calidad de vida es una “dimensión subjetiva”, por lo

tanto, es la misma persona quien identifica su propia vida en algún momento, la Calidad de vida es dinámica conforme transcurre la vida, resulta imposible evaluar de forma directa una dimensión psicológica o realizarla objetivamente, aunque exista la posibilidad de aplicar cuestionarios o inventarios para ello.

**Estilos de comunicación**, el 80% de los trabajadores da a conocer que, si existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permite verificar el cumplimiento de las metas, (Tabla N° 10). En un 100% de los trabajadores están de acuerdo que la comunicación interna en la unidad de economía favorece para que el empleado conozca los valores dentro de la institución, (Tabla N° 11). Según el autor **Hervas C. (2015)** “Es el conocimiento general de la comunicación no garantiza que uno sea capaz de comunicarse bien, para poder comunicarnos bien, necesitamos aprender a traducir esos conocimientos que tenemos de la comunicación en comportamientos específicos que producirán cambios duraderos. Por esta razón necesitamos familiarizarnos con las técnicas y habilidades de comunicación es un elemento importante en la gestión de los conflictos por diversas razones.

**Colaboración**, el 73% de los trabajadores afirman, que colaboran en los asuntos y preocupaciones de los demás en el área, (Tabla N° 12). En un 93 % buscan la colaboración en equipo para dar soluciones y tomar decisiones, (Tabla N° 13). Según el autor **Julián Pérez y María Merino (2014)**, colaboración es la acción y efecto de colaborar este verbo refiere a trabajar en conjunto con otras personas, por ejemplo: “gracias a la colaboración de los asistentes, la cena benéfica recaudó veinte mil pesos. La colaboración, por lo tanto, es una ayuda que presta para que alguien pueda lograr algo que, de otra manera, no hubiera podido hacer o le hubiera costado más.

**Conflicto de interés**, el 53% afirma que no se preocupan de satisfacer los intereses de los demás, (Tabla N° 14). En un 100% de los trabajadores afirman que se apoyan



mutuamente cuando se presentan dificultades y conflictos en el área administrativa, (Tabla N° 15). Según **Dollard (1999)**, define este conflicto es lo mismo que decir "estoy entre la espada y la pared" son conflictos generados cuando la persona quiere algo que tiene conflictos positivos y negativos o cuando tiene que tomar una decisión entre dos alternativas incompatibles entre sí. En mi opinión este conflicto no es tan difícil de superar, ya que a fin y al cabo siempre vamos a tener que tomar una decisión.

**Trabajo en equipo**, un 87% afirma que las dudas las resuelve consultando con sus compañeros de trabajo (Tabla N° 16), en un 73% considera las opiniones de los demás para poder tomar una decisión, (Tabla N° 17), según el autor **Pilar P. (2000)**, El trabajo en equipo es una modalidad de articular las actividades laborales en torno a un conjunto de metas y resultados. El trabajo en equipo se caracteriza por la comunicación fluida entre las personas, basada en relaciones de confianza y de apoyo mutuo.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- ❖ En el análisis de las características que se aprecia en el conflicto laboral en el área administrativa en la DIRESA, se hace notoria la interrelación de los mismos ya que estos son cotidianos en la labor del trabajador. El análisis ha mostrado que las características intrapersonales del conflicto laboral del área administrativa se encuentran más vulnerables a comparación de características interpersonales.

Las características del conflicto laboral intrapersonal, investigadas en el área administrativa en DIRESA - Huaraz 2018, nos lleva a la conclusión que el Desempeño como eficacia del personal tiene como falencia el ambiente laboral y también la falta de capacitaciones constantes para mejorar el desempeño de los trabajadores. En cuanto a los riesgos laborales se tiene a favor que no se acepta el acoso dentro del centro de trabajo, pero se considera que no se cuentan con herramientas y recursos necesarios para que los trabajadores puedan cumplir sus objetivos dentro de la institución. Para la solución de problemas el personal está en desacuerdo en que se asume riesgos para poder dar solución a la problemática que se presente en el trabajo también consideran que les cuesta trabajo dar solución a un problema que presenta, siendo estas características las que necesiten mayor asistencia por los directivos a cargo del área en estudio para darle solución y mejora. De las metas se concluye que, se tiene una gran fortaleza debido a que los trabajadores son firmes en perseguir sus metas en el centro de trabajo. En cuanto la calidad de vida laboral concluyo que los trabajadores no se muestran cansados con sus labores por lo que pueden realizar otras actividades que les gustaría hacer, sin embargo, la consideración del personal es que sus intereses quedan a un lado.

- ❖ Las características del conflicto laboral interpersonal, estudiadas en el área administrativa en la DIRESA - Huaraz 2018, nos llevan a la conclusión que en los estilos de comunicación existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita el cumplimiento de las metas así mismo se reconoce que la comunicación interna favorece al reconocimiento de los valores de la compañía. En cuanto a la colaboración del personal concluimos que se exponen inmediatamente los asuntos y preocupaciones del centro de trabajo y ante algún problema u obstáculo usualmente los trabajadores buscan la mejor alternativa para encontrar una solución. Se concluye que el conflicto de interés entendido como las diferentes confrontaciones que ocurren entre dos o más personas, teniendo como causa intereses que se oponen, en tal sentido los trabajadores del área administrativa de la DIRESA en su mayoría no se preocupan en satisfacer los intereses de los demás como los suyos; y ante la posición de otro personal que parece importante la trata de darle gusto. Sobre el trabajo en equipo también la mayoría cuando tiene dudas, resuelve consultando con los compañeros de trabajo; además está de acuerdo con la consideración de diferentes opiniones antes de tomar una decisión, siendo esta una característica interpersonal muy fortalecida.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Si bien los conflictos laborales son propios de la naturaleza de cualquier organización, es recomendable mitigar los conflictos laborales para un bienestar general; consecuentemente se va a requerir el fortalecimiento del liderazgo de los superiores para trabajar conjuntamente con el personal a su cargo; así también, establecer reglas o Normas que normalicen la convivencia para superar situaciones adversas que se pueda presentar, y por parte de los trabajadores estar dispuestos a llegar a consensos de ser necesario.
- ❖ El mejoramiento de las características intrapersonales se puede realizar con reuniones periódicas con todo el personal para estar informado y examinar lo que sucede en la organización y realizar cambios estratégicos de ser el caso. También sumara realizar encuestas de clima laboral periódicamente para poder identificar los conflictos y trabajarlos a tiempo. Otro punto importante son las herramientas de trabajo ya que contar con equipos antiguos no ayudara a desarrollar y ejecutar un buen trabajo
- ❖ Las características interpersonales se pueden optimizar teniendo responsabilidad para implementar campañas de concientización, motivacionales y promover actividades que inviten al compañerismo; tomar acciones para establecer un diálogo permanente entre autoridades y personal, y si se requiere la intervención de terceros a fin de aclarar situaciones que muchas veces benefician a ambas partes. La investigación servirá como línea de base para futuros Estudios en el área administrativa de la DIRESA - Huaraz.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Camara, S. (2012). Conflicto, cultura y compromiso organizacional. (Tesis doctoral). Universidad de Cádiz. España.
- Cavalli, M. y Quinteros L. (2010). Introducción a la gestión no adversarial de conflictos. Editorial Reus S.A. Madrid.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. México.
- Codina, A. (2015). Manejo de conflictos. Para una dirección efectiva. Recuperado de:  
[http://www.degerencia.com/articulo/manejo\\_de\\_conflictos\\_para\\_una\\_direccion\\_efectiva](http://www.degerencia.com/articulo/manejo_de_conflictos_para_una_direccion_efectiva).
- Covey, S. (2000). Trabajo en equipo. Buenos Aires. Recuperado en <https://www.buenosaires.iiop.unesco.org/sites/default/files/modulo09.pdf>
- DIRESA (s. f.) Dirección Regional de Salud de Ancash. Casa publicadora. Recuperado de: <https://diresancash.gob.pe/portal/index.php/pages/datos-generales>
- Dollard, D. (1999). Conflictos Intrapersonales. Recuperado en: <http://conflictosintrapersonales.blogspot.pe/>.
- Ferney, P. (2015). Riesgo laboral. <https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos-basicos/>.
- Freud, J. (1957) Sociología del Conflicto. Editorial Fundación Cerien. Buenos Aires.
- Galvez, H. (2014). Relacion entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos S.A. (tesis de grado). Guatemala: universidad Rafael Landivar facultad de humanidades licenciatura en psicología industrial/organizacional(pd).
- García, S. (1993) La qualitat de vida profesional com a avantatge competitiu. Revista de Qualita. Recuperado en:

- [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/57105/1/tesis\\_mendiola\\_infante.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/57105/1/tesis_mendiola_infante.pdf)
- General L. (s. f.) Definición Laboral. Casa Editora. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/laboral/>
- Gonzales, M. (2012). El estudio de las políticas públicas: un acercamiento a la disciplina. Recuperado de: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/qdiuris/cont/2/cnt/cnt6.pdf>
- Granados, G. (2012). La solución de conflictos colectivos laborales: especial referencia a los sistemas autónomos. España: Fondo editorial Universidad de Granada.
- Hervas, C. (2015). La importancia de la comunicación. Publicado en Lawyerpress.
- Hellin, G. (2007) motivación, auto concepto físico, disciplina y orientación disposicional en estudiantes de educación física (Tesis Doctoral). <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10787/HellinRodriguez02de06.pdf>
- León, C. (2016) Liderazgo y conflictos laborales. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/De-Leon-Maria.pdf>
- Maconder (2014) La Colaboración: valores para el trabajo en equipo. Recuperado de: <http://pensardesdeeltinto.es/la-colaboracion-valores-para-el-trabajo-en-equipo/>
- Maslow, A. (1991) Motivación y Personalidad. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid.
- Merino, J. (2013). Definición de solución. <https://definicion.de/solucion/>.
- Meza, A. (2014). Memorias E Identidades En Conflicto: el sentido del recuerdo y del olvido en las comunidades rurales de cerro de pasco a principios del siglo XXI. Lima: Pontificia Universal Católica Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5659/MEZ>

A\_SALCEDO\_AMERICO\_DAVID\_MEMORIAS.pdf?sequence=1&isAll  
owed=y.

- Much L. (2016). Organización Diseño de Organizaciones de Alto Rendimiento.  
Recuperado en:  
<http://www.hacienda.gov.py/normativa/Organizaci%C3%B3n%20-%20Lourdes%20Much%20-%20Trillas%202006%20-%20Libro%20completo.pdf>
- Neyra, S. (2014). El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales. Lima: PUCP: Recuperado de:  
<http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q>.
- Robbins S. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. Prentice Hall. México.
- Robbins, S. y Cenzo D. (2009) Fundamentos de Administración: conceptos esenciales y aplicaciones. Editorial Pearson Educación. México
- Toro C. (2017) Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. Ecuador
- Torres, Y. (2016). Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las Mypes familiares del sector calzado del distrito El Porvenir. (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo - Peru.

#### **LINKOGRAFIA:**

<https://quesignificado.com/intrapersonal/>

<https://quesignificado.com/interpersonal/>

## 11. APÉNDICES Y ANEXOS

### CUESTIONARIO PARA EL CONFLICTO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN DIRESA, HUARAZ 2018

**Instrucciones:** Puede escribir o marcar con una (x) en la alternativa que usted crea conveniente. Marque una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada.

La escala utilizada es de ( TOTALMENTE DE ACUERDO) (DE ACUERDO) (EN DESACUERDO) (TOTALMENTE EN DESACUERDO) (NO APLICA) en los casos que así lo considere.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	NO APLICA
CONFLICTO LABORAL INTRAPERSONAL	DESEMPEÑO		1. ¿Mi área de trabajo es adecuado para el desempeño de mis funciones?					
			2. ¿Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo?					
	RIESGOS LABORALES		3. ¿Acepto el acoso dentro del centro de trabajo?					
			4. ¿Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos?					
SOLUCIÓN			5. ¿Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo?					
			6. ¿Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente?					
METAS			7. ¿Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo?					



<b>INTERPERSONAL</b>	<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>	<p>8. ¿Cuando termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer?</p> <p>9. ¿Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado?</p>					
	<b>ESTILOS DE COMUNICACIÓN</b>	<p>10. ¿Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas?</p> <p>11. ¿Cree que La comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?</p>					
	<b>COLABORACIÓN</b>	<p>12. ¿Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo?</p> <p>13. ¿Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?</p>					
	<b>CONFLICTO DE INTERÉS</b>	<p>14. ¿A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos?</p> <p>15. ¿Cuándo la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto?</p>					
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<p>16. ¿Cuándo tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?</p> <p>17. ¿Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones?</p>					

### MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Conflicto laboral en el área administrativa en DIRESA, Huaraz 2018	¿Cuáles son las características del conflicto laboral en el área administrativa de la DIRESA, Huaraz 2018?	<p><b>Objetivo General.</b></p> <p>Determinar las características de conflicto laboral en el área administrativa de la DIRESA, Huaraz 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>Conocer las características del conflicto laboral <b>intrapersonal</b>, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz 2018.</p> <p>Conocer las características del conflicto laboral <b>interpersonal</b>, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz 2018.</p>	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio ( <b>Hernández, Fernández y Baptista, 2010</b> )	Conflicto Laboral	De tipo descriptivo, no experimental y transaccional.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>CONFLICTO LABORAL</b>	<p><b>Gonzales, (2012),</b> “Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varios o un grupo de personas, porque el comportamiento de uno perjudica al logro de objetivos del otro; involucra aspectos Intrapersonales e interpersonal” (pág. 4).</p>	<p>Proceso que inicia cuando un trabajador percibe que un miembro de la institución entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses, estos pueden ser funcionales o disfuncionales.</p>	Intrapersonal	Desempeño	1. ¿Mi área de trabajo es el adecuado para el desempeño de mis funciones? 2. ¿Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo?
				Riesgos laborales	3. ¿Acepto el acoso dentro del centro de trabajo? 4. ¿Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos?
				Solución	5. ¿Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo? 6. ¿Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente?
				Metas	7. ¿Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo?
				Calidad de vida laboral	8. ¿Cuándo termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer? 9. ¿Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado?
			Interpersonal	Estilos de comunicación	10. ¿Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas? 11. ¿Cree que la comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?
				Colaboración	12. ¿Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo? 13. ¿Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?

				Conflicto de intereses	<p>14. ¿A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos?</p> <p>15. ¿Cuándo la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto?</p>
				Trabajo en equipo	<p>16. ¿Cuándo tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?</p> <p>17. ¿Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones?</p>



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Año del dialogo y reconciliación nacional”


Huaraz 21 de Marzo del 2018.

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno Angel Fray Rosales Falcón está desarrollando su tesis Titulada “Conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta para medir el “conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018” de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

  
Dr. Jorge Daniel Pérez  
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento... "Encuesta para medir el conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018", que es parte de la investigación Titulada, "CONFLICTO LABORAL EN EL AREA ADMINISTRATIVA EN DIRESA, HUARAZ 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES  
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: OPERACIONES Y ADMINISTRACIÓN  
TIEMPO ONCE AÑOS CARGO ACTUAL DOCENTE UNIVERSITARIO  
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar las características de conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>CONFLICTO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN-DIRESA, HUARAZ, 2018.</p>	<p>¿Cuáles son las características del conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz, 2018?</p>	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p>Determinar las características de conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz, 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las características del conflicto laboral <b>intrapersonal</b>, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz, 2018</li> <li>• Conocer las características del conflicto laboral <b>interpersonal</b>, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz, 2018</li> </ul>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<u>Variable</u> <u>01:</u>	Gonzales, (2012) define lo siguiente "Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos de la otra; involucra aspectos intrapersonales y interpersonal" (p.4).	Proceso que inicia cuando un trabajador percibe que un miembro de la institución entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses, estos pueden ser funcionales o disfuncionales	Intrapersonal	- desempeño	1. Mi área de trabajo es el adecuado para el desempeño de mis funciones.  2. Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo
				- Riesgos laborales	3. Acepto el acoso dentro del centro de trabajo.  4. Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos
<b>Conflicto laboral</b>				- Solución	5. Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo.  6. Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente.
				- metas	7. Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo.  8. Cuando termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer  9. Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado
				Calidad de vida laboral	



				<p>10. Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas.</p> <p>11. Cree que la comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía.</p> <p>12. trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo.</p> <p>13. usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones..</p> <p>14. A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los interés del otro como los míos</p> <p>15. Cuando la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto</p> <p>16. Cuando tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo</p> <p>17. Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones.</p>
			Estilos de comunicación	
			- Colaboración	
		Interpersonal	-conflicto de interés	
			-Trabajo en equipo	

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TOTALMENTE	DE ACUERDO	DESACUERDO	TOTALMENTE	NO APLICA
				DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN	DESACUERDO	
CONFLICTO LABORAL	INTRAPERSONAL	DESEMPEÑO	1. ¿Mi área de trabajo es adecuado para el desempeño de mis funciones? 2. ¿Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo?					
		RIESGOS LABORALES	3. ¿Acepto el acoso dentro del centro de trabajo? 4. ¿Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos?					
		SOLUCIÓN	5. ¿Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo? 6. ¿Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente?					
		METAS	7. ¿Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo?					
		CALIDAD DE VIDA LABORAL	8. ¿Cuando termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer? 9. ¿Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado?					
	INTERPERSONAL	ESTILOS DE COMUNICACIÓN	10. ¿Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas? 11. ¿Cree que La comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?					
		COLABORACIÓN	12. ¿Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo? 13. ¿Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?					

		CONFLICTO DE INTERÉS	14. ¿A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos?					
			15. ¿Cuándo la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto?					
		TRABAJO EN EQUIPO	16. ¿Cuándo tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?					
			17. ¿Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones?					

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CONFLICTO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN DIRESA, HUARAZ 2018"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
INTRAPERSONAL	¿Mi área de trabajo es el adecuado para el desempeño de mis funciones?	4	4	4	4	
	¿Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo?	4	4	4	4	
	¿Acepto el acoso dentro del centro de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos?	4	4	4	4	
	¿Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente?	4	4	4	4	
	¿Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo?	4	4	3	4	
	¿Cuándo termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer?	4	4	3	4	
	¿Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado?	4	4	3	4	
	¿Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas?	4	4	4	3	
	¿Cree que la comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?	4	4	4	3	

INTERPERSONAL	¿Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo?	4	4	4	4	4
	¿Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?	4	4	4	4	4
	¿A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos?	4	3	4	4	4
	¿Cuándo la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto?	4	4	4	4	3
	¿Cuándo tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?	4	4	3	4	4
	¿Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones?	4	4	4	4	4

	11- ¿Cree que la comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?	4	4	4	4
	12- Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo?	4	4	4	3
	13- Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?	4	4	4	3
	14- A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos?	4	4	3	4
	16- Cuando tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?	4	4	4	4

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

### ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI NO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada		NO	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	(SI)		NO APLICABLE
			NO
			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			

Validado por: MARVEL FERNANDO SALAZAR GONZALES

Fecha: 21 MARZO 2018

Firma: *msalazar*

Teléfono: 943954863

Email: fsalazar\_vsp@hotmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Año del dialogo y reconciliación nacional”


Huaraz 21 de Marzo del 2018.

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno Angel Fray Rosales Falcón está desarrollando su tesis Titulada “Conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta para medir el “conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018” de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

  
Dr. Jorge Daniel Pérez  
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto





# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

## PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento... "Encuesta para medir el conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018", que es parte de la investigación Titulada, "CONFLICTO LABORAL EN EL AREA ADMINISTRATIVA EN DIRESA, HUARAZ 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: ROGER ROBERT TORRES REYES  
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ADMINISTRACION - MARKETING  
TIEMPO 05 AÑOS CARGO ACTUAL DOCENTE UNIVERSITARIO  
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar las características de conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
CONFLICTO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN DIRESA, HUARAZ, 2018.	¿Cuáles son las características del conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz, 2018?	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Determinar las características de conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz, 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las características del conflicto laboral <b>intrapersonal</b>, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz, 2018</li> <li>• Conocer las características del conflicto laboral <b>interpersonal</b>, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz, 2018</li> </ul>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<u>Variable</u> <u>01:</u>	Gonzales, (2012) define lo siguiente "Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos de la otra; involucra aspectos intrapersonales y interpersonal" (p.4).	Proceso que inicia cuando un trabajador percibe que un miembro de la institución entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses, estos pueden ser funcionales o disfuncionales	Intrapersonal	- desempeño	1. Mi área de trabajo es el adecuado para el desempeño de mis funciones. 2. Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo
				- Riesgos laborales	3. Acepto el acoso dentro del centro de trabajo. 4. Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos
<b>Conflicto laboral</b>				- Solución	5. Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo. 6. Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente.
				- metas	7. Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo. 8. Cuando termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer 9. Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado
				Calidad de vida laboral	

				10. Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas.
	Estilos de comunicación			11. Cree que la comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía.
				12. trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo.
		- Colaboración		13. usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones..
				14. A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los interés del otro como los míos
		-conflicto de interés		15. Cuando la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto
				16. Cuando tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo
			-Trabajo en equipo	17. Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones.
		Interpersonal		

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	NO APLICA
CONFLICTO LABORAL	INTRAPERSONAL	DESEMPEÑO	1. ¿Mi área de trabajo es adecuado para el desempeño de mis funciones? 2. ¿Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo?					
		RIESGOS LABORALES	3. ¿Acepto el acoso dentro del centro de trabajo? 4. ¿Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos?					
		SOLUCIÓN	5. ¿Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo? 6. ¿Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente?					
		METAS	7. ¿Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo?					
		CALIDAD DE VIDA LABORAL	8. ¿Cuando termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer? 9. ¿Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado?					
	INTERPERSONAL	ESTILOS DE COMUNICACIÓN	10. ¿Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas? 11. ¿Cree que La comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?					
		COLABORACIÓN	12. ¿Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo? 13. ¿Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?					

		CONFLICTO DE INTERÉS	14. ¿A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos?					
			15. ¿Cuándo la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto?					
		TRABAJO EN EQUIPO	16. ¿Cuándo tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?					
			17. ¿Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones?					

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CONFLICTO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN DIRESA, HUARAZ 2018"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
INTRAPERSONAL	¿Mi área de trabajo es el adecuado para el desempeño de mis funciones?	4	4	4	4	
	¿Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo?	4	4	4	4	
	¿Acepto el acoso dentro del centro de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos?	4	4	4	4	
	¿Assumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente?	4	4	3	4	
	¿Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Cuándo termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer?	4	4	4	4	
	¿Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado?	4	4	3	4	
	¿Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas?	4	4	4	4	
	¿Cree que la comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?	4	4	4	4	

INTERPERSONAL	¿Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo?	4	4	4	4
	¿Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?	4	4	4	4
	¿A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos?	4	4	3	4
	¿Cuándo la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto?	4	4	4	4
	¿Cuándo tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	¿Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones?	4	4	4	4




11-¿Cree que la comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?	J	J	J	J	J	
12- Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo?	J	J	J	J	J	
13- Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?	J	J	J	J	J	
14- A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos ?	J	J	J	J	J	
16- Cuando tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?	J	J	J	J	J	

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

### ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI NO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada		NO	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE		NO APLICABLE	
<input checked="" type="radio"/> SI			
		NO	
		SI NO	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			

Validado por:	Lic. Adm. Roger Roberto Torres Reyes		Fecha:	21 Marzo 2018	
Firma:		Teléfono:	972053128	Email:	roger197178@gmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Año del dialogo y reconciliación nacional”


Huaraz 21 de Marzo del 2018.

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno Angel Fray Rosales Falcón está desarrollando su tesis Titulada “Conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta para medir el “conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018” de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

  
Dr. Jorge Daniel Pérez  
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

## PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento...“Encuesta para medir el conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018”, que es parte de la investigación Titulada, “**CONFLICTO LABORAL EN EL AREA ADMINISTRATIVA EN DIRESA, HUARAZ 2018**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: JORGE AUGUSTO DANIEL PEREZ  
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GESTIÓN ESTRATÉGICA  
TIEMPO 20 CARGO ACTUAL DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
INSTITUCIÓN: U.S.P.

Objetivo de la investigación: Determinar las características de conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz 2018

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>CONFLICTO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN-DIRESA, HUARAZ, 2018.</p>	<p>¿Cuáles son las características del conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz, 2018?</p>	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p>Determinar las características de conflicto laboral en el área administrativa en Diresa, Huaraz, 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las características del conflicto laboral <b>intrapersonal</b>, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz, 2018</li> <li>• Conocer las características del conflicto laboral <b>interpersonal</b>, en el área administrativa en DIRESA, Huaraz, 2018</li> </ul>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<u>Variable</u> <u>01:</u>	Gonzales, (2012) define lo siguiente "Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos de la otra; involucra aspectos intrapersonales y interpersonal" (p.4).	Proceso que inicia cuando un trabajador percibe que un miembro de la institución entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses, estos pueden ser funcionales o disfuncionales	Intrapersonal	- desempeño	1. Mi área de trabajo es el adecuado para el desempeño de mis funciones. 2. Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo
				- Riesgos laborales	3. Acepto el acoso dentro del centro de trabajo. 4. Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos
<b>Conflicto laboral</b>				- Solución	5. Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo. 6. Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente.
				- metas	7. Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo. 8. Cuando termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer 9. Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado
				Calidad de vida laboral	

					10. Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas.
				Estilos de comunicación	11. Cree que la comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía.
				- Colaboración	12. trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo.
					13. usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones..
				-conflicto de interés	14. A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos
					15. Cuando la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto
				-Trabajo en equipo	16. Cuando tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo
					17. Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones.

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TOTALMENTE	DE ACUERDO	DESACUERDO	TOTALMENTE	NO APLICA
				DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN	DESACUERDO	
CONFLICTO LABORAL	INTRAPERSONAL	DESEMPEÑO	1. ¿Mi área de trabajo es adecuado para el desempeño de mis funciones? 2. ¿Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo?					
		RIESGOS LABORALES	3. ¿Acepto el acoso dentro del centro de trabajo? 4. ¿Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos?					
		SOLUCIÓN	5. ¿Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo? 6. ¿Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente?					
		METAS	7. ¿Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo?					
		CALIDAD DE VIDA LABORAL	8. ¿Cuando termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer? 9. ¿Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado?					
	INTERPERSONAL	ESTILOS DE COMUNICACIÓN	10. ¿Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas? 11. ¿Cree que La comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?					
		COLABORACIÓN	12. ¿Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo? 13. ¿Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?					



		CONFLICTO DE INTERÉS	14. ¿A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos?					
			15. ¿Cuándo la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto?					
		TRABAJO EN EQUIPO	16. ¿Cuándo tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?					
			17. ¿Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones?					

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CONFLICTO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN DIRESA, HUARAZ 2018"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
INTRAPERSONAL	¿Mi área de trabajo es el adecuado para el desempeño de mis funciones?	4	4	4	4	
	¿Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo?	4	4	4	4	
	¿Acepto el acoso dentro del centro de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos?	4	4	4	4	
	¿Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente?	4	4	4	4	
	¿Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo?	4	4	3	3	
	¿Cuándo termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer?	4	4	4	4	
	¿Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado?	4	4	3	3	
	¿Existe una estrategia constante para una mayor comunicación que permita verificar el cumplimiento de las metas?	4	4	4	4	
	¿Cree que la comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?	4	4	4	4	


INTERPERSONAL	¿Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo?	4	4	4	4
	¿Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?	4	4	4	4
	¿A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos?	4	4	4	3
	¿Cuándo la posición de la otra persona parece ser muy importante para ella, yo trato de darle el gusto?	4	4	4	3
	¿Cuándo tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?	4	4	3	4
	¿Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones?	4	4	4	4

11- Cree que La comunicación interna en la unidad de economía favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?	4	4	4	4	4
12- Trato de colaborar en los asuntos y preocupaciones de los demás en mi centro de trabajo?	4	4	3	4	4
13- Usualmente busco la colaboración en equipo para encontrar una solución y así tomar decisiones?	4	4	4	4	3
14- A menudo estoy preocupado de satisfacer tanto los intereses del otro como los míos ?	4	4	3	4	4
16- Cuando tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo?	4	4	4	4	4

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

### ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI NO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada		NO	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	SI		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO

Validado por: <i>Jorge A. Daniel Pérez</i>		Fecha: 21 MARZO 2018
Firma: 	Teléfono: 323 505	Email: <i>jorge.daniel.1981@gmail.com</i>