



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES



**GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE
COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS
MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. SONIM LETICIA HANCCO QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. SONIM LETICIA HANCCO QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:



Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:



Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y Dirección de Empresas (5311-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 1250-2024-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 05 de noviembre de 2024

Vistos: El expediente N° 2024-CU-14941 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulado: **GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024**; presentado por el(la) Bachiller: **SONIM LETICIA HANCCO QUISPE**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales**, del(la) bachiller: **SONIM LETICIA HANCCO QUISPE**; **habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:**

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **jueves 07 de noviembre de 2024**, a horas **08:00 a.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO.- Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 336-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 09 de agosto 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-10082** de fecha 02 de agosto de 2024, del **Bach. SONIM LETICIA HANCCO QUISPE**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. SONIM LETICIA HANCCO QUISPE**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024**; presentado por el (la) **Bach. SONIM LETICIA HANCCO QUISPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 219-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 17 de junio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-6605** de fecha 05 de junio del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. SONIM LETICIA HANCCO QUISPE**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024**; presentado por el (la) **Bach. SONIM LETICIA HANCCO QUISPE**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Signature]
Dr. Sc. S. Licímaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



ESTUDIO DE IMPACTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|-----------|---|---------------|
| 1 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante | 12% |
| 2 | repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 3 | repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 7 | Submitted to uncedu Trabajo del estudiante | <1% |
| 8 | repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 9 | www.recide.caen.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 10 | Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante | <1% |
| 11 | repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet | <1% |



METADATOS COMPLEMENTARIOS

| TÍTULO DE LA TESIS | |
|--|---|
| Gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024 | |
| DATOS DE AUTOR | |
| Nombres y apellidos | Sonim Leticia Hancoo Quispe |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 62950764 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0008-4920-5839 |
| DATOS DE ASESOR | |
| Nombres y apellidos | Santotomas Licimaco Aguilar Pinto |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 02291995 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0002-1796-9278 |
| DATOS DEL JURADO | |
| Presidente del jurado | |
| Nombres y apellidos | Leopoldo Wenceslao Condori Cari |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02389341 |
| Miembro del jurado 1 | |
| Nombres y apellidos | Percy Gonzalo Puma Puma |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02374215 |



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo SONIM LETICIA HANCCO QUISPE, identificado con DNI Nro. 62950764 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

“GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024”

Asesorado por: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 27 de Noviembre del 2024


FIRMA DEL ASESOR
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Para mis queridos padres Juan y Vilma, quienes me dieron apoyo incondicional para enfrenar los obstáculos de la vida cotidiana.

Mis hermanos, quienes siempre me apoyaron y siempre con mejor para mí, por sus valiosos consejos para seguir con más metas.



AGRADECIMIENTO

A la "Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez", porque me permitió progresar en mi profesión, profundizar en él y estudiarlo mientras develo los misterios de su ciencia.

A Dr. Licimano Aguilar Pinto, la gratitud por la su experiencia y sabiduría, por sus inestimables consejos.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE GENERAL v

ÍNDICE DE TABLAS ix

ÍNDICE DE FIGURAS x

RESÚMEN xi

ABSTRACT xii

INTRODUCCIÓN xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 1

1.2. Delimitación de la investigación 2

 1.2.1. Delimitación espacial 2

 1.2.2. Delimitación social 2

 1.2.3. Delimitación temporal 2

1.3. Formulación del problema 3

 1.3.1. Problema general 3

 1.3.2. Problemas específicos 3

1.4. Justificación del estudio 4

 1.4.1. Teórico 4

 1.4.2. Practico 4

 1.4.3. Metodológico 4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general 5



2.2. Objetivos específicos5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación6

 3.1.1. Nivel internacional6

 3.1.2. Nivel nacional9

 3.1.3. Nivel regional11

3.2. Bases teóricas.....13

 3.2.1. Gestión de conflictos13

 3.2.2. Concepto y clases de conflictos laborales13

 3.2.3. Origen de la teoría del conflicto14

 3.2.4. Clasificación de conflicto.....15

 3.2.5. Ciclos de conflicto15

 3.2.6. Métodos de resolución de conflictos laborales.....17

 3.2.7. Formas de proceder para afrontar un conflicto laboral.....18

 3.2.8. Medidas de presión19

 3.2.9. Funciones del conflicto en la dinámica social20

 3.2.10. Dimensiones21

 3.2.11. Desempeño laboral.....21

 3.2.12. Factores que inciden en el desempeño laboral.....22

 3.2.13. Elementos el desempeño laboral.....23

 3.2.14. Departamento de recursos humanos24

 3.2.15. Evaluación del desempeño laboral25

 3.2.16. Factores ambientales de la evaluación del desempeño.....26

 3.2.17. El proceso de evaluación del desempeño27

 3.2.18. Responsabilidad del desempeño27



3.2.19. Dimensiones28

3.3. Marco conceptual.....28

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general32

4.2. Hipótesis específicas.....32

4.3. Variables33

 4.3.1. Gestión de conflictos33

 4.3.2. Desempeño laboral.....33

4.4. Operacionalización de variables.....34

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODÓLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación35

5.2. Método(s) aplicados a la investigación.....35

5.3. Tipo de investigación35

5.4. Nivel de investigación35

5.5. Diseño de investigación35

5.6. Población y muestra.....36

 5.6.1. Población.....36

 5.6.2. Muestra37

5.7. Técnicas e instrumento38

 5.7.1. Técnica38

 5.7.2. Instrumento38

5.8. Confiabilidad y Validez del instrumento38

 5.8.1. Confiabilidad38

 5.8.2. Validez38



| | |
|--|----|
| 5.9. Procedimiento de tratamiento de datos | 39 |
| 5.10. Contratación de hipótesis | 39 |
| 5.10.1. Hipótesis general..... | 39 |
| 5.10.2. Hipótesis específica 1..... | 40 |
| 5.10.3. Hipótesis específica 2..... | 41 |
| 5.10.4. Hipótesis específica 3..... | 42 |
| 5.10.5. Hipótesis específica 4..... | 43 |

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | |
|--------------------------------------|----|
| 6.1. Presentación de resultados..... | 45 |
| 6.1.1. Prueba de normalidad | 45 |
| 6.1.2. Objetivo general..... | 46 |
| 6.1.3. Objetivo específico 1 | 47 |
| 6.1.4. Objetivo específico 2 | 48 |
| 6.1.5. Objetivo específico 3 | 49 |
| 6.1.6. Objetivo específico 4 | 50 |
| 6.2. Discusión de resultados | 51 |
| CONCLUSIONES | 53 |
| RECOMENDACIONES | 54 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 56 |
| ANEXOS..... | 60 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|---|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de gestión de conflicto y desempeño laboral..... | 34 |
| Tabla 2 | Población..... | 36 |
| Tabla 3 | Muestra estratificado. | 37 |
| Tabla 4 | Estadísticas de fiabilidad. | 38 |
| Tabla 5 | Hipótesis general..... | 39 |
| Tabla 6 | Hipótesis específica 1..... | 40 |
| Tabla 7 | Hipótesis específica 2..... | 41 |
| Tabla 8 | Hipótesis específica 3..... | 42 |
| Tabla 9 | Hipótesis específica 4..... | 43 |
| Tabla 10 | Prueba estadística Shapiro-Wilk..... | 45 |
| Tabla 11 | Correlación de gestión de conflicto y desempeño laboral..... | 46 |
| Tabla 12 | Correlación de conflicto individual y desempeño laboral. | 47 |
| Tabla 13 | Correlación de conflicto colectivo y desempeño laboral. | 48 |
| Tabla 14 | Correlación de conflicto jurídica y desempeño laboral..... | 49 |
| Tabla 15 | Correlación de conflicto económica y desempeño laboral. | 50 |



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ciclo del conflicto. 16

Figura 2 Método de escalas de calificación de la evaluación del desempeño.....27

Figura 3 Correlación de gestión de conflicto y desempeño laboral.46

Figura 4 Correlación de conflicto individual y desempeño laboral.47

Figura 5 Correlación de conflicto colectivo y desempeño laboral.48

Figura 6 Correlación de conflicto jurídica y desempeño laboral.49

Figura 7 Correlación de conflicto económica y desempeño laboral.....50



RESÚMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024, el método de la investigación utilizado fue el enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo aplicativo, nivel relacional, diseño transversal no experimental, técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario con escala de Likert, la confiabilidad de coeficiente de alfa de Cronbach 0,945 de acuerdo a Vara-Horna (2010) es significativo, validado por 02 expertos, con población de 43 y muestreo probabilístico estratificado de 39 colaboradores de la empresa CECOMIP LTDA. Resultado. El análisis de Rho de Spearman, tiene el resultado de gestión de conflicto y desempeño laboral de (98,4%) lo que significa que según Hernández et al. (2014) es "correlación positiva muy buena" (p. 305). Conclusión. Según el estadístico de Rho de Spearman, la relación es 0,984 y un P-valor de 0,000 menor al alfa 0,05, es significativo la correlación de gestión de conflicto y desempeño laboral.

Palabras clave: Gestión de conflicto, desempeño laboral y Cecomip Ltda.



ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between conflict management and work performance of employees of the central mining and metallurgical cooperatives of Ananea, year 2024, the research method used was the quantitative approach, deductive method, applicative type, relational level, The reliability of Cronbach's alpha coefficient 0.945 according to Vara-Horna (2010) is significant, validated by 02 experts, with a population of 43 and stratified probability sampling of 39 employees of the company CECOMIP LTDA. Result. Spearman's Rho analysis, has the result of conflict management and job performance of (98.4%) which means that according to Hernandez et al. (2014) is "very good positive correlation" (p. 305). Conclusion. According to Spearman's Rho statistic, the relationship is 0.984 and a P-value of 0.000 less than alpha 0.05, it is significant correlation of conflict management and job performance.

Key word: Conflict management, labor performance and Cecomip ltda.



INTRODUCCIÓN

La investigación de gestión de conflicto y desempeño laboral en CECOMIP LTDA, surge a partir del empeoramiento de las circunstancias de trabajo cuando el colaborador incumple las obligaciones y expectativas establecidas por la empresa, que se dedica a la práctica la minería de oro de tipo aluvial en Ananea – Puno.

La gestión de conflicto de CECOMIP LTDA, es la interacción entre el sistema social y los factores del individuo cuando coexisten valores y objetivos contrapuestos.

Gestión de conflicto y desempeño laboral la empresa CECOMIP LTDA, conciliación que resuelve disputas laborales, y reconozcan a sus colaboradores por su desempeño, por ende, esta investigación tiene el objetivo principal con la pregunta, ¿Qué relación existe entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024?

Por ende, el objetivo fundamental es determinar la relación entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Del mismo modo, se plantea como hipótesis general existe relación significativa entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

La investigación constituye de los siguientes seis capítulos:

La realidad de gestión de conflicto y desempeño laboral, delinea en el capítulo I, con el tema central y los sub temas relacionadas. El objetivo de la investigación y los sub objetivos están en el capítulo II. El origen de la tesis, los antecedentes, teorías fundamentadas y el marco conceptual delineado está en capítulo III. El capítulo IV contiene la hipótesis general y sub hipótesis, las variables junto a la operacionalización. En capítulo V está el proceso de la metodología de la tesis, contiene el enfoque, método, tipo, nivel, diseño, población y muestra, el instrumento utilizado en la recopilación de información. En capítulo VI contiene la interpretación y los resultados de los datos de cuestionario realizada para la gestión de conflicto y desempeño laboral la empresa CECOMIP LTDA. Al final presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según FAIRMINED (2023), la empresa CECOMIP LTDA, se encuentra en la altitud de 4700 (msnm). El rango de temperaturas es de 7°C a -13°C. Debido a la pampa y las montañas nevadas, el clima es bastante frío. El 4 de septiembre de 2005, los habitantes del distrito de Ananea crearon la cooperativa con el objetivo de utilizar instrumentos básicos para la minería artesanal.

En la gestión de conflicto Zavala (2017) la “conciliación que es como un proceso que resuelve disputas laborales, legales y de intereses entre individuos y grupos, reuniendo a las partes para que lleguen a un acuerdo antes de tomar cualquier propuesta o decisión” (p. 237).

En el desempeño laboral Chiang y Ojeda (2013) se debe “animar a los feriantes, como propietarios, a que reconozcan a sus empleados por el trabajo bien hecho, y a las autoridades sindicales a que reconozcan a sus compañeros” (p. 57).

Debido a las barreras lingüísticas, culturales y jurídicas, las empresas multinacionales suelen tener especiales dificultades a la hora de gestionar conflictos a escala internacional. Estas diferencias pueden provocar malentendidos y disputas entre los trabajadores de distintos países, lo que puede tener un efecto perjudicial en la producción. Además, dado que estas empresas deben coordinar las normas y procedimientos de



gestión de conflictos a través de las fronteras nacionales, la gestión de conflictos puede resultar más complicada.

Las organizaciones a escala nacional, pueden tener dificultades para gestionar los conflictos como resultado de cosas como las divisiones generacionales, las dificultades en el lugar de trabajo y una plantilla diversa. Estas disputas pueden dar lugar a un lugar de trabajo envenenado, que puede disminuir la moral del personal y mermar la productividad. Unos recursos y una formación inadecuados también pueden dificultar que las empresas pongan en práctica técnicas eficaces de gestión de conflictos.

En la región de Puno, las políticas laborales, las tensiones comunitarias, las diferencias socioeconómicas y las políticas laborales locales pueden plantear retos únicos a las organizaciones que gestionan conflictos. Los empleos y la dirección pueden tener conflictos debido a estos factores, lo que puede afectar al rendimiento laboral. Adicionalmente, las entidades podrían experimentar dificultades al ajustar las estrategias de gestión de conflictos a las exigencias y situaciones particulares de su área.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se ha desarrollado en CECOMIP LTDA, ubicado en el sector Pampa Blanca, Distrito de Ananea – Puno.

1.2.2. Delimitación social

Los trabajadores de CECOMIP LTDA.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en mes de junio a julio de 2024. Según la metodología de Méndez (2011) la “el hecho problemático se desglosa en: diagnóstico, predicción y control de predicción” se diagnostica, que el desempeño laboral de los colaboradores de CECOMIP Ananea, falta motivación en el clima de trabajo.



Se debe a perjuicios del efecto halo, comparaciones entre trabajadores y las críticas destructivas, entre otros y sobre todo es por la gestión de conflictos que tienen los colaboradores de CECOMIP Ananea.

Si siguen con la insatisfacción y no realizar el seguimiento de los colaboradores, el desempeño laboral tendrá recursos inadecuados en el clima organizacional en la empresa CECOMIP Ananea.

Es muy importante y urgente realizar la investigación sobre grado de gestión de conflictos que tienen los colaboradores de CECOMIP Ananea, 2024, en seguida se muestra la formulación del problema.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre conflicto individual y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024?
- ¿Cuál es la relación entre conflicto colectivo y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024?
- ¿Cuál es la relación entre conflicto jurídica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024?
- ¿Cuál es la relación entre conflicto económica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024?



1.4. Justificación del estudio

1.4.1. Teórico

Dos importantes temas de investigación en psicología organizativa, gestión de conflictos y desempeño laboral. La teoría, puede influir mucho en el rendimiento laboral de los empleados. Así pues, examinar la conexión entre estos dos elementos podría ofrecer una comprensión más profunda de cómo mejorar la eficacia y el rendimiento en el trabajo.

1.4.2. Practico

En realidad, los desacuerdos en el trabajo son inevitables. Sin embargo, si se gestionan bien, pueden estimular la creatividad y el progreso tanto a nivel individual como en toda la empresa. Sin embargo, si se gestionan mal, pueden provocar baja productividad, agotamiento y descontento con el trabajo. En consecuencia, los directivos y líderes de las organizaciones pueden beneficiarse de esta investigación aprendiendo técnicas prácticas de gestión de conflictos y desempeño laboral.

1.4.3. Metodológico

Encuestas y análisis de datos secundarios son sólo algunos de los enfoques metodológicos que pueden aplicarse en este tipo de estudios. Estos métodos pueden ofrecer un conocimiento exhaustivo de las formas en que se resuelven los conflictos en distintos entornos laborales y de los efectos resultantes en el rendimiento laboral. Además, a partir de los resultados de la investigación, pueden crearse programas de formación e intervenciones para mejorar la resolución de conflictos y el rendimiento de los empleados en CECOMIP LTDA.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre conflicto individual y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.
- Determinar la relación entre conflicto colectivo y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.
- Determinar la relación entre conflicto jurídica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.
- Determinar la relación entre conflicto económica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Nivel internacional

Chakraborty et al. (2024) en su investigación titulada “competencia de las importaciones, regulación del mercado laboral y externalización de las empresas” las empresas que operan en estados con leyes laborales favorables a los trabajadores son la principal causa de este efecto. Descubrimos un aumento proporcional de la probabilidad de subcontratación en las empresas del sector informal. Nuestros resultados concuerdan con un modelo en el que las empresas proactivas impulsan su subcontratación en respuesta a una mayor competencia de las importaciones cuando hacerlo puede ahorrarles dinero en futuros gastos de contratación. Así pues, somos los primeros en llamar la atención sobre el hecho de que la organización de la producción puede verse influida por la regulación del mercado laboral y su interacción con el comercio mundial. Nuestras conclusiones tienen importantes implicaciones para el desarrollo porque sugieren que un choque comercial de gran magnitud puede hacer que la actividad manufacturera se desplace al sector no organizado, lo que podría conducir al empobrecimiento de los trabajadores.

Yu et al. (2024) en su investigación titulada “lado oscuro de la propiedad psicológica: evidencia de resultados negativos no intencionados en el desempeño laboral en la industria hotelera china” Según la investigación, la asociación entre la propiedad psicológica y el



rendimiento laboral de los empleados tiene forma de U invertida. Una variable interviniente que media en esta asociación curvilínea es el compromiso laboral. Los resultados también muestran que esta relación curvilínea está moderada por el nivel percibido de riesgo medioambiental. Los resultados presentan una nueva perspectiva de los efectos "secundarios" de la apropiación psicológica y ofrecen valiosos consejos de gestión a los hoteleros que deseen mejorar el rendimiento laboral y otros resultados del trabajo de los empleados fomentando la apropiación psicológica entre los miembros de la plantilla.

Krebs et al. (2022) en su investigación titulada "efectos de un conflicto laboral en el volumen y los destinos de un servicio de ambulancia aérea en helicóptero basado en un hospital" El número de transportes aéreos sólo durante el periodo de huelga no varió con respecto al año anterior, pero se produjo un notable descenso del 31% en los transportes para enfermedades en las que el tiempo es crítico, como infarto de miocardio, ictus y traumatismos. El volumen global de las ambulancias aéreas en helicóptero sindicalizadas se mantuvo relativamente sin cambios, pero el número de transportes en vuelo para pacientes con enfermedades críticas en el tiempo disminuyó estadística y monetariamente. Los posibles descensos en el transporte de este tipo de población deberían tenerse en cuenta a la hora de planificar conflictos laborales, y futuras investigaciones deberían examinar las preferencias de los pacientes y de las agencias solicitantes durante las huelgas.

Lu et al., (2024) en su investigación titulada "cadenas de valor mundiales, salarios, empleo y producción laboral en China: un enfoque regional" mediante el sistema de ecuaciones estructurales, analizamos en este estudio la relación entre el comercio y las cadenas de valor mundiales (CVM) y el mercado laboral en 31 provincias chinas para 25 sectores. Para delinear su distribución y evolución temporal, diferenciamos primero entre cadenas de valor interprovinciales (CVP) y cadenas de valor provinciales (CVP). A continuación, examinamos la relación entre el comercio de productos y servicios finales y



la participación en las CVM, las CVP y las CVPR y los resultados del mercado laboral, incluidos los salarios, el empleo y la producción laboral. Los resultados implican que el empleo y la productividad laboral son más elevados en las provincias/sectores con mayor penetración de las exportaciones, mientras que los salarios son más bajos en estas zonas. Sin embargo, se descubre que las CGV obstruyen la expansión de la producción laboral y el empleo.

Rujin (2024) en su investigación titulada "las instituciones del mercado laboral y el ajuste laboral inducido por la tecnología en los márgenes extensivo e intensivo" las diferencias en los ajustes a lo largo de los dos márgenes entre cohortes de naciones con marcos de mercado laboral rígidos y flexibles. En mi opinión, las modificaciones realizadas a lo largo del margen intenso son más cruciales que las realizadas a lo largo del otro margen a la hora de adaptarse a los choques tecnológicos. Además, el descenso del empleo es más pronunciado en las naciones con instituciones del mercado laboral flexibles, mientras que los resultados del margen intensivo son inconsistentes. Por último, el grado de rigor de las instituciones que dirigen los cambios de cantidades y precios en el mercado laboral puede estar relacionado con las variaciones de las oscilaciones a lo largo de los dos márgenes entre países.

Chen (2024) en su investigación titulada "modelización de la guerra comercial entre dos países en el marco de la división internacional del trabajo" De este artículo, que desarrolla un modelo teórico de los conflictos comerciales, se extraen tres conclusiones importantes. En primer lugar, muestra que un coeficiente equilibrado de precios propios de la demanda -que no sea ni excesivamente alto ni bajo en relación con el coeficiente de precios cruzados de la demanda- es un requisito previo necesario para iniciar una guerra comercial. En segundo lugar, el incumplimiento de este requisito impediría el inicio de una guerra comercial; en cambio, daría lugar al desarrollo de subvenciones comerciales y medidas recíprocas entre las dos partes. Por último, en este estudio los países implicados



en la guerra comercial no se ven afectados por la magnitud de la guerra comercial ni por las subvenciones comerciales. En consecuencia, este estudio sugiere que, para que la guerra comercial sea más probable, debería modificarse la actual estructura internacional de la división del mercado de trabajo.

3.1.2. Nivel nacional

Morales (2021) en su investigación titulada “el impacto de los conflictos laborales en las empresas agroexportadoras de Lima” el estudio llegó a la conclusión de que, cuando los desacuerdos en las empresas agroexportadoras de la región Lima se manejaban bien, tenían un efecto positivo en la empresa y en todos los empleados en 2019. Se identificaron los desacuerdos más y menos frecuentes en estas empresas. A pesar de ciertas deficiencias que deben abordarse, los procedimientos de gestión de conflictos de las organizaciones fueron suficientes para las necesidades del negocio y de todos los empleados. En última instancia, con la ayuda de la dirección y el seguimiento, los conflictos se resolvieron mediante métodos pacíficos como la negociación, la mediación y la conciliación.

Groeger et al. (2024) en su investigación titulada “inmigración, mercados laborales y discriminación: evidencia del éxodo venezolano en Perú” la asociación causal entre las denuncias de discriminación y la cantidad de empleo en el sector informal, donde trabaja la mayoría de los inmigrantes, utilizando una técnica de variables instrumentales. A continuación, utilizando diversas fuentes de datos, investigamos cómo afecta la inmigración procedente de Venezuela a los resultados del mercado laboral local, los índices de delincuencia denunciados y las actitudes. Se ha observado que la presencia de inmigrantes venezolanos en determinadas zonas ha dado lugar a un aumento del empleo y los ingresos locales, una reducción de los delitos denunciados y una mejora de la calidad de la comunidad. Para determinar los procesos subyacentes a estos efectos en el mercado



laboral, realizamos un estudio de heterogeneidad. A continuación, examinamos las consecuencias para la política de inmigración en Perú.

Espinoza et al. (2024) en su investigación titulada “prevalencia y factores asociados con depresión en personal de salud durante la pandemia de sars-cov-2 en el departamento de Piura, Perú” se llevó a cabo la investigación transversal analítica en instituciones médicas. Se utilizó una encuesta para recopilar datos de 136 trabajadores sanitarios que se incluyeron en la muestra. Se utilizó la escala autoaplicada de Zung para cuantificar la depresión, la variable dependiente. Utilizando STATA versión 14, se realizaron análisis bivariados y multivariados mediante regresión logística para hallar factores relacionados. La depresión estaba presente en el 8,8% (IC 95%: 4,64-14,90) de la población. La depresión se relacionó con antecedentes de muerte de un familiar o amigo con COVID-19 (OR = 6,78; IC 95%: 1,39-32,90; $p = 0,017$). Por otra parte, se descubrió que llevar equipo de protección individual (EPI) protegía contra la depresión (OR = 0,03; IC 95%, 0,004-0,32; $p = 0,003$). Uno de cada diez técnicos y profesionales médicos experimentó depresión durante.

Matallana (2019) en su investigación titulada “conciliación laboral: examen de su funcionalidad como sistema de resolución de conflictos” el conflicto surge en las relaciones laborales porque es un subproducto natural de la socialización humana. Las relaciones laborales suponen una lucha perpetua de intereses contrapuestos, ya que se basan en una situación de desigualdad entre el empresario y el trabajador. En consecuencia, la tarea que se plantea es resolverla. La conciliación es una opción a tener en cuenta antes de un desacuerdo laboral entre las formas de resolución de conflictos pacíficas que prevalecen en la actualidad.

Losada y Briz (2024) en su investigación titulada “gestión de conflictos laborales. habilidades necesarias para el mediador laboral” El objetivo de este artículo es analizar las cualidades distintivas de la resolución de conflictos en el lugar de trabajo en el contexto del discurso social. Se examinan las cualidades que necesitan los mediadores en el lugar de



trabajo para facilitar una gestión de conflictos de alta calidad mediante un estudio de la literatura especializada. Además, se examinan una serie de estrategias necesarias para el éxito de la mediación. Se concluye que el momento de aplicación de cualquier técnica es crucial, independientemente de su utilidad específica.

3.1.3. Nivel regional

Abarca et al. (2020) en su investigación titulada "conflictos laborales y su gestión en la práctica enfermera" los resultados revelaron un mayor porcentaje de personas con edades comprendidas entre los 50 y los 59 años (34,7%) y una preponderancia de las mujeres empleadas (94,7%). El tipo de conflicto más frecuente en la población estudiada fue el de Comunicación-Personal, que representó el 44,8% de todos los conflictos. Los conflictos personales ocupan el segundo lugar, con un 26,8%, y los conflictos de comunicación, con un 15,8%. El 48,4% de los encuestados afirma que la cooperativa es el método más popular para gestionar los conflictos. Entre el tipo y la gestión de conflictos, no se descubrió ninguna correlación estadísticamente significativa ($\chi^2 = 13,53$, $p = 0,139$). No existe correlación entre los tipos de conflictos laborales y las formas de gestión del personal de enfermería; sin embargo, la mayoría de los sujetos del estudio creían que la gestión cooperativa era la técnica más típica para gestionar los conflictos de personal relacionados con la comunicación.

Malone et al. (2023) en su investigación titulada "analizar un enfrentamiento mortal para comprender las raíces del conflicto en la minería artesanal y de pequeña escala: Un estudio de caso en Arequipa, Perú" Nuestro análisis se centra en tres áreas, lo que nos lleva a las siguientes conclusiones: (1) la casi exclusión de la MAPE de la propiedad de las concesiones mineras da lugar a acuerdos no oficiales y/o a un acceso no autorizado que suele desencadenar conflictos; (2) los modelos de formalización de la MAPE no han ayudado realmente a resolver los conflictos de acceso, sino que más bien han enturbiado las aguas; y (3) la debilidad multifacética del Estado en relación con la MAPE contribuye a



esa dinámica. El estudio se centra en una única disputa en el sur de Perú, pero las lecciones aprendidas son aplicables a otras naciones con sectores de MAPE considerables y conflictos relacionados, así como a todo el país.

Zela et al. (2021) en su investigación titulada “desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú” Según los datos, los trabajadores de las tres municipalidades provinciales -Puno = 55,2%, Azángaro = 63,8% y San Román = 78,4%- realizan su trabajo de manera regular. Los trabajadores del MP de San Román obtuvieron un promedio alto en comportamiento laboral improductivo (17,41), mientras que los del MP de Puno alcanzaron un promedio alto en desempeño de tareas (18,55) y desempeño en el contexto (27,00), según sus dimensiones. Los usuarios del MSP de Puno perciben que la calidad del servicio es buena (68,8%), pero los usuarios de ambos sexos del MSP de San Román y del MSP de Azángaro creen que es regular (80,3% y 56,0%, respectivamente). El desempeño laboral de las tres instituciones públicas y la calidad del servicio se encuentran correlacionados positivamente ($p < 0,05$).

Ancco (2023) en su investigación titulada “los conflictos sociales en la región Puno y sus efectos en la seguridad nacional” como metodología se empleó un enfoque cualitativo descriptivo y hermenéutico, con examen de entrevistas, datos periodísticos y bibliografía. Como resultado se concluyó que el Estado no siempre ha gestionado los conflictos sociales de forma satisfactoria. Se determinó que las medidas influenciadas por la ideología de izquierda y las agrupaciones políticas tanto nacionales como internacionales fueron las culpables de las disputas sociales de Puno y no las demandas de la sociedad.

Milla (2024) en su investigación titulada “estado actual del mercado laboral en la región de Puno y sus desafíos” el continuo malestar social provocado por la precaria condición política de la nación, así como la pandemia provocada por el nuevo coronavirus. En ambas situaciones, la economía ha sufrido importantes pérdidas como consecuencia de estos incidentes, que se manifiestan en el aumento de la delincuencia, el vandalismo, el



desempleo y la informalidad. A ello se suman los efectos del calentamiento global, la actual ebullición mundial y la sequía, que ha provocado que el nivel de las aguas del lago Titicaca descienda 4 metros por la insuficiencia de lluvias. Estos factores también podrían provocar importantes pérdidas millonarias en la producción ganadera, agrícola, pesquera y minera, lo que tendría un gran impacto en el empleo de esta zona.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión de conflictos

Un conflicto o disputa laboral puede surgir del empeoramiento de las circunstancias de trabajo. Pueden resolverse a través de la mediación de respeto y la comunicación (Martí, 2015, p. 1), junto con el estado de la economía y las fusiones bancarias, el conflicto parece ser una palabra de moda convirtiéndose en un tema de conversación para intelectuales y políticos por igual (Amparo, 1991, p. 71) los factores del individuo cuando coexisten valores y objetivos contrapuestos (Ramon et al., 2002, p. 9).

3.2.2. Concepto y clases de conflictos laborales

Cohabitan dos partes manifiestamente opuestas empleadores y empleados con intereses contrapuestos, cabe pensar que los conflictos laborales son algo habitual (González, 2012, p. 7).

3.2.2.1. Conflicto individual y conflicto colectivo

Cuando los desacuerdos se plantean de esta manera, resulta difícil distinguir entre conflictos individuales y de grupo. Para ser más precisos, conflicto individual, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), es el que afecta a un trabajador, o incluso a varios, pero sólo en sus relaciones individuales o en relación con sus contratos de trabajo individuales. Por el contrario, los conflictos colectivos son definidos por la OIT como las que puedan afectar a uno o varios trabajadores y sean consecuencia de una condición de trabajo pactada colectivamente (González, 2012, p. 10-11).



3.2.3. Origen de la teoría del conflicto

El conflicto es una fuerza constante de cambio social que permite conciliar las diferencias entre grupos o colectividades y realizar un nuevo modelo de integración social. La sociedad es un orden dinámico y operativo, no estático (Ramon et al., 2002, p. 11).

3.2.3.1. Conectiva para el grupo

El conflicto sirve para crear y mantener la identidad y los límites de las agrupaciones sociales porque el antagonismo tiene una función integradora que vincula el desacuerdo y la divergencia a la unidad del grupo (Ramon et al., 2002, p. 12).

3.2.3.2. Protección del grupo

La expresión de animosidad durante el desacuerdo tiene efectos positivos porque mantiene intactas las relaciones de los miembros del grupo y evita que se rompan (Ramon et al., 2002, p. 13).

3.2.3.3. Real e irreal

Los conflictos irreales son los que tienen por objeto liberalizar una tensión particular, mientras que los conflictos auténticos son los que resultan de la insatisfacción de necesidades particulares en un marco de relaciones (Ramon et al., 2002, p. 13).

3.2.3.4. Estructura del grupo

La situación de conflicto puede contribuir a eliminar los factores de división y volver a unir al grupo. Sin embargo, los conflictos positivamente funcionales son sólo aquellos que no van en contra de las presunciones fundamentales sobre las que se construye la asociación (Ramon et al., 2002, p. 13).

3.2.3.5. Unificación del adversario

Cuando los oponentes encuentran una necesidad compartida durante un conflicto, se utilizan normas y reglamentos para controlarlo. Las



agrupaciones empresariales y los sindicatos quieren que sus oponentes pasen a la acción (Ramon et al., 2002, p. 13).

3.2.4. Clasificación de conflicto

La clasificación basada en las diversas situaciones situacionales en las que surge el conflicto es uno de los criterios de clasificación más lúcidos, objetivos e intuitivos (Amparo, 1991, pp. 92-93).

3.2.4.1. Conflicto laboral

La disputa que surge en una organización estrictamente laboral se conoce como conflicto laboral, ya que se produce dentro del contexto laboral. Como tal, es una idea mucho más centrada que la anterior (Amparo, 1991, p. 96).

3.2.4.2. Conflicto organizacional

Conflicto que se produce dentro de una organización, o en el marco organizativo, independientemente de que esté relacionado con lo laboral (Amparo, 1991, p. 95).

3.2.4.3. Conflicto social

Cuando dos personas en una conexión social interdependiente tienen objetivos diferentes para ciertas facetas de sus patrones de comportamiento, se producirá un conflicto social (Amparo, 1991, p. 93).

3.2.5. Ciclos de conflicto

El procedimiento conducirá inevitablemente al conflicto. A medida que la sociedad crece y se diversifica, los intereses no se alinean necesariamente. Los conflictos, por otra parte, están pensados para impulsar el avance en lugar del retroceso (Londoño & Moreno, 2018).

3.2.5.1. Latencia

Desacuerdos entre dos o más partes sobre creencias, valores o perspectivas (Londoño & Moreno, 2018).

3.2.5.2. Identificación

El conflicto es reconocido por una o ambas partes. Es posible que una de las partes refute su existencia (Londoño & Moreno, 2018).

3.2.5.3. Intención

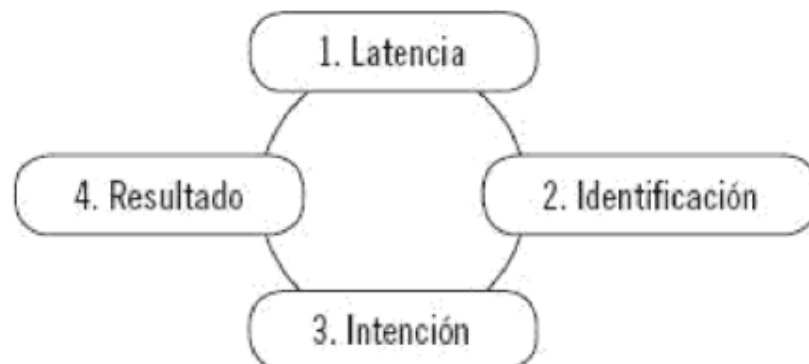
En una situación de conflicto, se decide cómo comportarse y qué hacer intentar resolverlo, evitarlo, recurrir a la violencia (Londoño & Moreno, 2018).

3.2.5.4. Resultado

Es el resultado de la disputa; es decir, si ambas partes tienen éxito (una resolución pacífica), si ambas fracasan (el conflicto persiste o se intensifica), o cuando una fracasa y la otra tiene éxito (el asunto se lleva a los tribunales o se intenta resolver mediante la imposición de normas personales) (Londoño & Moreno, 2018).

Figura 1

Ciclo del conflicto.



Nota. Adaptado de prevención de conflictos, por Á. M. G. Londoño & D. C. Moreno, 2018, IC Editorial.



3.2.6. Métodos de resolución de conflictos laborales

El entorno de trabajo la importancia y eficiencia de la organización para funcionar correctamente. Por ello, es crucial crear un ambiente positivo en el trabajo y en la vida personal. Contrariamente a la creencia popular, los conflictos son necesarios para la organización porque obligan a reequilibrar los numerosos intereses contrapuestos. Por lo tanto, podemos concluir que las tácticas para resolver problemas establecidas por una organización conduce a un ambiente adecuado tanto personal como profesionalmente (González, 2012, pp. 16-17).

- Los que deciden que lo mejor es poner fin a la disputa.
- Los que se basan en la observancia de los derechos colectivos que defiende la Tribunal de Fiscalización Labora (TFL).

El uso de tácticas de presión (cierres patronales, huelgas, etc.) para obligar a las organizaciones a utilizar un determinado enfoque para resolver los conflictos es claramente diferente (González, 2012, p. 17).

- Hablar las cosas.
- Armonía.
- Acuerdo.
- Conciliación.
- La solución de la jurisdicción.
- Oficinas excelentes
- La decisión adoptada por la administración.

El conjunto de procedimientos mencionados no debe considerarse de forma aislada, sino como un proceso cohesionado en el que cada uno de ellos prevalece sobre los demás cuando la aplicación del primero resulta desfavorable (González, 2012, p. 18).



3.2.6.1. Modelos de resolución

- **Pasivo:** cuando alguien no expresa sus ideas, aunque no esté de acuerdo con algo, dando por sentado que la otra persona implicada toma la decisión final. Se caracteriza por un tono de voz débil, comentarios poco claros, falta de contacto visual (Londoño & Moreno, 2018).
- **Agresivo:** Intentan imponer su idea porque creen que es la correcta. No basta con abofetear y gritar, también hay que actuar de forma inadecuada. Entre otras cosas, critica, amenaza, interrumpe constantemente, habla rápido y en voz alta, tiene una mirada fija y penetrante (Londoño & Moreno, 2018).
- **Asertivo:** En este caso, uno es consciente de que el individuo tiene libertad para expresar sus opiniones, pero en lugar de hacerlo sin tener en cuenta a la otra parte (Londoño & Moreno, 2018).

3.2.7. Formas de proceder para afrontar un conflicto laboral

El conflicto en el trabajo es una situación imprevista, por lo que el directivo tiene que tomar decisiones para intentar resolver esta falta de preparación (González, 2012, p. 14).

- **Dejarlo de lado:** Lo más sensato para el directivo es pasar por alto la disputa cuando ésta es de carácter menor y no parece que vaya a generar mayores problemas (González, 2012, p. 14).
- **No incluirla:** Cuando el equipo gestiona el desacuerdo de forma que la otra parte se siente obligada a renunciar, el directivo debe tomar esta medida (González, 2012, p. 14).
- **Controlarlo:** Es posible que el equipo recurra a la violencia o a la agresividad para hacer frente a la oposición (González, 2012, p. 14).



- **Aguantarse:** En una situación de conflicto en la que la mayoría tiene el control y la minoría no se siente inferior, ésta ofrecerá finalmente su aprobación (González, 2012, p. 14).
- **Solicitar ayuda:** Si la persona que tiene el control cree que ninguna de las partes cede, puede intentar fomentar una alianza. Aunque permanecerá congelada, el conflicto siempre existirá (González, 2012, p. 14).
- **Hacer una petición de acuerdo:** Es mejor que el responsable busque un acuerdo si los equipos tienen más o menos la misma fuerza (González, 2012, p. 14).
- **Incluirle en el grupo:** Es preferible mantener el nivel de la disputa si los oponentes son capaces de articular sus puntos de vista opuestos y existe la posibilidad de que den marcha atrás y vuelvan a hacerlo (González, 2012, p. 14).

3.2.8. Medidas de presión

En caso de que surja un conflicto laboral colectivo y nos planteemos cómo resolverlo, es importante destacar que el primer paso en este proceso es la negociación (González, 2012, p. 81).

- Presionar a la otra parte para que acceda a determinadas demandas o iniciar un proceso de negociación en un esfuerzo por resolver la disputa.
- La otra parte consiente en el empleo de técnicas de negociación directa que son voluntarias.

Ante un conflicto, las partes pueden decidir ejercer presión conjuntamente. Sin embargo, esto es anormal, ya que son los trabajadores los que llevarán a cabo estas acciones porque empresarios y trabajadores tienen intereses contrapuestos que son la fuente del conflicto (González, 2012, p. 82).



3.2.8.1. La huelga

Dado que los trabajadores llevarían a cabo estas acciones debido a los intereses contrapuestos entre empresarios y trabajadores, que son la raíz del conflicto, es antinatural (González, 2012, p. 84).

3.2.8.2. Cierre patronal

Un cierre patronal es una táctica utilizada por uno o varios empresarios para ejercer presión laboral, lo que provoca que la empresa deje de funcionar y cierre sus locales como consecuencia de ello (González, 2012, p. 98).

3.2.8.3. Legitimación

Cuando se produce una huelga o cualquier otra irregularidad colectiva en el horario de trabajo, el empresario tiene derecho a bloquear a los empleados (González, 2012, p. 98).

3.2.9. Funciones del conflicto en la dinámica social

En ocasiones, los conflictos pueden ser el catalizador de estos cambios en la sociedad, un aspecto dinámico que siempre estará presente en cualquier comunidad (Londoño & Moreno, 2018).

3.2.9.1. Constructiva

Simboliza el propósito ventajoso del conflicto. Los conflictos surgen para ser superados y resueltos de forma que beneficien al individuo o a la comunidad y permitan aprender de la experiencia (Londoño & Moreno, 2018).

3.2.9.2. Destructiva

Simboliza el efecto perjudicial del conflicto. Si se resuelve de forma violenta o de manera que sólo beneficie a una de las partes, el otro individuo o grupo sufrirá efectos negativos (Londoño & Moreno, 2018).



3.2.10. Dimensiones

3.2.10.1. Individual

Los conflictos que sólo afectan a un empleado se conocen como conflictos individuales (González, 2012, p. 8).

3.2.10.2. Colectivo

Los conflictos que afectan a varios empleados se denominan conflictos colectivos. La segunda pregunta de esta unidad didáctica profundizará en esta clasificación (González, 2012, p. 8).

3.2.10.3. Jurídica

Los conflictos derivados de las políticas internas de la organización, preexistente se denominan conflictos jurídicos o de interpretación. Estos conflictos se resuelven a través del ordenamiento jurídico (González, 2012, p. 8).

3.2.10.4. Económica

conflictos de intereses o económicos se producen cuando se pretende introducir cambios en una norma ya existente o establecer una nueva que regule materias relacionadas con el trabajo (González, 2012, p. 8).

3.2.11. Desempeño laboral

El grado en que un trabajador logra en el trabajo y cumple las obligaciones y expectativas establecidas por la empresa (Carrasco et al., 2023, p. 21), con el modelo identifica ocho elementos generales de rendimiento laboral, que comprenden rasgos como el liderazgo, la autodisciplina, la constancia en el esfuerzo, la eficacia en determinadas actividades profesionales y otros tipos de talentos (Anastasi et al., 1998, p. 497), cuando los trabajadores no están a la altura de las expectativas, los directivos suelen pasar por alto el trabajo deficiente, achacándolo a la falta de interés o suponiendo cosas de sus superiores sin llevar a cabo una investigación en profundidad (Robbins, 2004, p. 299) y según las



puntuaciones obtenidas en el trabajo, la formación (rendimiento en programas de formación) y datos de registro, como el nivel de ingresos, se ha definido el rendimiento en el trabajo. Los resultados indicaron que la concienciación afecta al rendimiento laboral de todos los grupos de pación (Robbins, 2004, p. 98).

3.2.12. Factores que inciden en el desempeño laboral

La forma en que interactúan estas variables puede afectar al rendimiento de los trabajadores tanto de forma positiva como negativa (Carrasco et al., 2023, p. 22).

3.2.12.1. Habilidades y conocimientos

Mientras que los conocimientos ofrecen el marco para comprender, analizar y resolver problemas de forma eficaz, las competencias permiten a los trabajadores llevar a cabo las tareas necesarias y afrontar los retos en el trabajo (Carrasco et al., 2023, p. 23).

3.2.12.2. Motivación y compromiso

Mientras que un alto grado de implicación puede alimentar la motivación, una alta motivación también puede generar compromiso. En consecuencia, es fundamental que las empresas creen una atmósfera en el trabajo que fomente la motivación tanto interna como externa e implique a los empleados a través de una buena comunicación e implicación (Carrasco et al., 2023, p. 23).

3.2.12.3. Ambiente de trabajo

Un factor importante para que los empleados realicen bien su trabajo es el entorno laboral. Se puede lograr un mayor rendimiento y productividad creando un entorno de trabajo agradable, que se define por una atmósfera laboral saludable, un entorno físico adecuado y posibilidades de crecimiento. los entornos agradables también pueden entre los empleados (Carrasco et al., 2023, p. 23).



3.2.12.4. Liderazgo

El rendimiento de los empleados depende directamente de un liderazgo eficaz. Un líder capaz aumenta su nivel de compromiso, satisfacción y productividad ofreciéndoles orientación, inspiración, capacitación y apoyo (Carrasco et al., 2023, pp. 23-24).

3.2.12.5. Recompensas y reconocimiento

Los sistemas de incentivos adecuados, como aumentos salariales, primas y oportunidades de promoción profesional, pueden fomentar el rendimiento y ayudar a retener el talento (Carrasco et al., 2023, p. 24).

3.2.12.6. Equilibrio entre vida laboral y personal

La motivación y la satisfacción, el aumento del compromiso y la retención del talento. La organización fomenta en un entorno de trabajo productivo, satisfactorio y saludable ofreciendo oportunidades y apoyo para alcanzar este equilibrio (Carrasco et al., 2023, p. 24).

3.2.12.7. Oportunidades de desarrollo profesional

Las capacidades y competencias de los empleados pueden mejorarse a través de la formación, la educación y las oportunidades de desarrollo profesional, que también pueden aumentar su motivación y dedicación ofreciéndoles recompensas (Carrasco et al., 2023, pp. 24-25).

3.2.13. Elementos el desempeño laboral

Existen dos categorías del trabajo. En un caso se refirió a las circunstancias laborales y en otro al conjunto de motivadores. Los componentes del primer conjunto tienen la capacidad de agradar a los trabajadores. Los principales impulsores de la motivación (Antolin, 2009, p. 64).

- El sentido.
- El reconocimiento.



- El trabajo en sí mismo.
- La responsabilidad.
- El deseo de progresar.

Estos últimos se caracterizan por el hecho de que, si se ignoran, conducen al descontento, por lo que es fundamental tenerlos en cuenta para evitar crear un entorno que socave la motivación en el trabajo (Antolin, 2009, p. 64).

- Las políticas y la administración.
- La supervisión.
- El sueldo.
- Las relaciones interpersonales.
- Las instalaciones.

Esta hipótesis se consideró pertinente porque aclara cómo se comportan las personas en entornos profesionales (Antolin, 2009, p. 64).

3.2.14. Departamento de recursos humanos

Encargada en la empresa, de una variedad de tareas que cambian de una a otra, resulta difícil definir exactamente lo que hace (Ena, 2012, p.22).

3.2.14.1. Funciones del departamento

Como ya se ha señalado, las funciones asignadas al departamento de recursos humanos varían de una empresa a otra. En general, a medida que la empresa crece, el departamento de recursos humanos asume más funciones (Ena, 2012, p.22).

- Gestión del personal:
- Planificación de plantillas.
- Descripción del puesto de trabajo.
- Reclutamiento y selección de personal.



- Administración del personal:
- Elaboración de nóminas.
- Trámites de contratación.
- Trámites relacionados con la finalización de la relación laboral.

En general, si la organización crece, los recursos humanos asume más funciones (Ena, 2012, p.22).

3.2.15. Evaluación del desempeño laboral

El enfoque de evaluación de 360 grados, que incorpora elementos de evaluación procedentes de fuentes externas y de muchos niveles de la organización, es cada vez más común (Mondy & Noe, 2005, p. 251).

La evaluación del rendimiento (EP) es un proceso organizado para evaluar y analizar el rendimiento laboral de un individuo o de un equipo. Aunque en la mayoría de las empresas la EP se centra en el trabajador individual, cuando hay equipos es crucial evaluar el rendimiento del equipo (Mondy & Noe, 2005, p. 252).

La evaluación del rendimiento es sumamente importante para su éxito. Para crear planes de crecimiento que sean adecuados, una organización necesita una forma de evaluar el rendimiento tanto de los individuos como de los equipos (Mondy & Noe, 2005, p. 252).

3.2.15.1. Incomodidad del evaluador

Cosas molestas del área de recursos humanos es tener que realizar evaluaciones del rendimiento (Mondy & Noe, 2005, pp. 252-253).

3.2.15.2. Ansiedad de los empleados

El empleado sometido a evaluación puede experimentar ansiedad como resultado del proceso. Los resultados podrían determinar las posibilidades de ascenso, la mejora de las responsabilidades laborales y una mayor remuneración (Mondy & Noe, 2005, p. 253).



3.2.15.3. Razón de la evaluación del desempeño

Si no se les exigiera dar feedback, fomentar la mejora del rendimiento, tomar decisiones justificadas, reconocer la necesidad de formación y desarrollo o defender las decisiones de personal (Mondy & Noe, 2005, p. 253).

3.2.15.4. Programas de compensación

Los resultados de las evaluaciones del rendimiento sirven de base para tomar decisiones lógicas sobre las modificaciones salariales. La mayoría de los directivos piensa que los aumentos de sueldo deben darse como recompensa concreta por un rendimiento laboral excepcional (Mondy & Noe, 2005, p. 255).

3.2.15.5. Relaciones internas con los empleados

Las decisiones sobre ascensos, despidos, ceses, traslados y otras cuestiones de relaciones internas con los empleados suelen tomarse utilizando los datos de las evaluaciones del rendimiento (Mondy & Noe, 2005, p. 255).

3.2.15.6. Evaluación del potencial de los empleados

Algunas empresas utilizan las evaluaciones del rendimiento para tratar de calibrar el potencial de un empleado. Aunque la conducta histórica puede ser el indicador más fiable de la conducta futura, el rendimiento histórico de un empleado no tiene por qué predecir su rendimiento futuro en un puesto diferente o a un nivel superior (Mondy & Noe, 2005, p. 255).

3.2.16. Factores ambientales de la evaluación del desempeño

Numerosos factores ambientales internos y externos pueden afectar al procedimiento de evaluación. Por ejemplo, la ley exige procedimientos de evaluación no discriminatorios. Las organizaciones deben evitar cualquier técnica de evaluación que

perjudique desproporcionadamente a una población minoritaria (Mondy & Noe, 2005, pp. 255-256).

3.2.17. El proceso de evaluación del desempeño

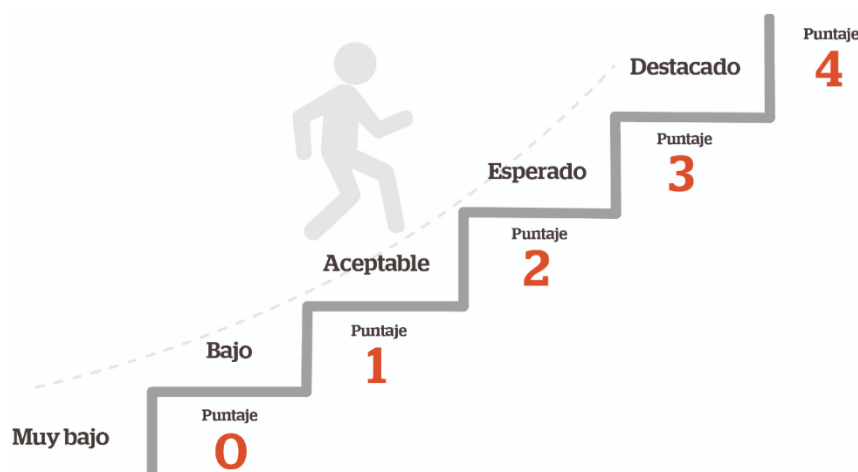
El establecimiento de objetivos de rendimiento es donde comienza el proceso de ED. Después, este ciclo interminable continúa con la información a las partes interesadas de los objetivos y las normas de rendimiento que se establecen (Mondy & Noe, 2005, p. 256).

3.2.18. Responsabilidad del desempeño

El departamento de recursos humanos suele encargarse de organizar la planificación y ejecución de los programas de evaluación del rendimiento en las organizaciones. Pero es crucial que los gerentes de línea tomen la iniciativa desde el principio hasta el final. Estos directivos deben participar activamente en el programa para que tenga éxito; a menudo son ellos quienes llevan a cabo las evaluaciones (Mondy & Noe, 2005, p. 258).

Figura 2

Método de escalas de calificación de la evaluación del desempeño.



Nota. Adaptado de gestión de recursos humanos (p. 258), por R. W. Mondy & R. M. Noe, 2005, Prentice Hall.



Aunque las escalas de valoración suelen ofrecer una puntuación total, el enfoque suele permitir el uso de múltiples criterios de rendimiento. La facilidad del enfoque de la escala de valoración, que permite evaluar rápidamente a un gran número de empleados, es uno de los factores de su adopción. Cuando las calificaciones son cuantificables, el rendimiento de los empleados puede compararse más fácilmente (Mondy & Noe, 2005, p. 258).

3.2.19. Dimensiones

3.2.19.1. Reclutamiento organizacional

Las personas que carecen de las capacidades o competencias necesarias para su empleo pueden ser contratadas como consecuencia de errores de selección (Cantisano et al., 2022, p. 237).

3.2.19.2. Sociabilización organizacional

Cuando los nuevos empleados se incorporan a una empresa, normalmente necesitan recibir formación tanto en conocimientos generales de la cultura de la organización como en competencias específicas de su puesto de trabajo (Cantisano et al., 2022, p. 237).

3.2.19.3. Recompensas organizacionales

Los empleados pueden trabajar bien si las recompensas no se basan en el rendimiento porque están orgullosos de sí mismos o porque quieren seguir empleados en la empresa (Cantisano et al., 2022, p. 237).

3.3. Marco conceptual

Amenaza antes de recibir un derecho

Cuando se amenaza un derecho antes de concederlo, significa que el derecho sólo se concederá si se cumple una condición o se realiza una acción.

Aplicación de la nulidad y vigencia de una norma



Declarar la invalidez de una norma (nulidad) o comprobar su validez y aplicabilidad (vigencia) es el acto de aplicar la nulidad y validez de una norma.

Beneficios

Los beneficios son las ventajas o prestaciones que un empleador proporciona a sus empleados además del salario, como el seguro médico y el tiempo libre remunerado.

Candidatos adecuados

El entorno y el ambiente en que se realiza el trabajo se denominan condiciones de trabajo. Abarcan aspectos psicológicos, sociales y físicos.

Competencias

Son candidatos idóneos quienes reúnen las cualificaciones, la experiencia y las capacidades requeridas para un puesto.

Condiciones de trabajo

Las habilidades, conocimientos y disposiciones que necesita un individuo para realizar bien una tarea se denominan competencias.

Conductas

Las actividades o conductas de una persona son sus comportamientos.

Controversia entre grupos

El desacuerdo o conflicto entre dos o más grupos, resultado de opiniones, intereses o valores diferentes, se conoce como controversia intergrupala.

Deberes establecidos en contrato

Las responsabilidades que un empleado tiene en virtud de los términos de su contrato de trabajo se conocen como deberes contractuales.

Inconformidad con el pago de tiempo extraordinario



Cuando un empleado está insatisfecho con la compensación que recibe por trabajar por encima de su jornada laboral habitual, se conoce como insatisfacción con el pago de horas extraordinarias.

Interpretación de una norma preexistente

El proceso de comprensión y aplicación de una norma o reglamento existente se conoce como interpretación de una norma preexistente.

Negativa a entregar los uniformes pactados en el contrato

Cuando un empresario se niega a dar los uniformes que se estipularon en el contrato de trabajo, se habla de negativa a proporcionar los uniformes acordados en el contrato.

Pagos

Las sumas de dinero que una empresa da a sus trabajadores a cambio de su trabajo se conocen como pagos.

Promociones

Los ascensos son promociones profesionales o promociones de los trabajadores dentro de una empresa.

Selección y nombramiento

El proceso de selección y asignación oficial del mejor candidato para un puesto de trabajo se conoce como selección y nombramiento.

Sindicatos con su empleador

La relación entre un empleador y un sindicato, que es una organización de trabajadores, se denomina unión con su empleador. En esta relación pueden surgir discusiones sobre salarios, prestaciones, horarios y otras cosas.

Vacantes en la empresa



Los puestos de trabajo vacantes en una empresa se conocen como vacantes corporativas.

Valores y normas

Las normas son las reglas o directrices que una organización desarrolla para dirigir el comportamiento de sus miembros, mientras que los valores son los conceptos o estándares que la organización considera significativos.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe relación entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024, es significativa.

4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre conflicto individual y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024, es significativa.
- Existe relación entre conflicto colectivo y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024, es significativa.
- Existe relación entre conflicto jurídica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024, es significativa.
- Existe relación entre conflicto económica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024, es significativa.



4.3. Variables

4.3.1. *Gestión de conflictos*

Dimensiones:

- Individual
- Colectivo
- Jurídica
- Económica

4.3.2. *Desempeño laboral*

Dimensiones:

- Reclutamiento organizacional
- Sociabilización organizacional
- Recompensas organizacionales



4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de gestión de conflicto y desempeño laboral.

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Medición |
|---|------------------------|---|------------------|
| Variable 1: Gestión de conflicto “Interacciones interpersonales en la organización pueden conducir directamente a problemas sociales, o la propia empresa puede ser la fuente de conflictos laborales” ^a | 1.1. Individual | 1.1.1. Condiciones de trabajo 1.1.2. Deberes establecidos en contrato 1.1.3. Amenaza antes de recibir un derecho | Escala de Likert |
| | 1.2. Colectivo | 1.2.1. Controversia entre grupos 1.2.2. Sindicatos con su empleador | |
| | 1.3. Jurídica | 1.3.1. Interpretación de una norma preexistente 1.3.2. Aplicación de la nulidad y vigencia de una norma | |
| | 1.4. Económica | 1.4.1. Inconformidad con el pago de tiempo extraordinario 1.4.2. Negativa a entregar los uniformes pactados en el contrato | |
| Variable 2: Desempeño laboral “Actividades o comportamientos de los empleados que son esenciales para alcanzar los objetivos de la empresa” ^b | 2.1. Motivación | 2.1.1. Reconocimiento 2.1.2. Incentivo 2.1.3. Pago | Escala de Likert |
| | 2.2. Responsabilidad | 2.2.1. Orden 2.2.2. Competencias 2.2.3. Conductas | |
| | 2.3. Trabajo en equipo | 2.3.1. Ideas 2.3.2. Preparación 2.3.3. Beneficios | |

Nota. Variable 1, a González (2012, p. 7), variable 2 b, Chiavenato (2004).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODÓLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

La investigación, de carácter probatorio y secuencial, empleó un enfoque cuantitativo que contrastó las hipótesis mediante datos estadísticos y análisis de la teoría (Hernández & Mendoza, 2018).

5.2. Método(s) aplicados a la investigación

Al organizar la información y las experiencias, la estrategia del enfoque deductivo permite extraer conclusiones (Davila, 2006).

5.3. Tipo de investigación

La investigación es aplicada porque examina circunstancias difíciles y busca respuestas que puedan funcionar mejor en un entorno concreto (Vara, 2012).

5.4. Nivel de investigación

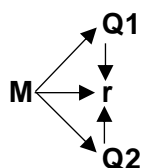
De naturaleza relacional, la investigación mide hasta qué punto una idea, categoría o rasgo se asocia con otro en un entorno determinado (Hernández & Mendoza, 2018).

5.5. Diseño de investigación

La investigación recogió datos en un único momento y utilizó una metodología transversal y no experimental (Hernández et al., 2014). Según (Pino, 2010).



Esquema:



Donde:

M: Colaboradores de la empresa la empresa Cecomip.

Q1: Gestión de conflictos.

Q2: Desempeño laboral.

r: Correlación.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población en general es la totalidad del fenómeno objeto de estudio, donde cada unidad de población tiene un rasgo en común que se investiga y da lugar a los datos de la investigación (Tamayo, 1999).

Tabla 2

Población.

| N ° | Ocupación | Sub total |
|-------|------------------------|-----------|
| 1 | Gerencia | 5 |
| 2 | Ingeniería | 4 |
| 3 | Secretaria | 1 |
| 4 | Producción | 2 |
| 5 | Logística | 1 |
| 6 | Enfermería | 1 |
| 7 | Operador de excavadora | 4 |
| 8 | Operador de volquete | 8 |
| 9 | Seguridad | 4 |
| 10 | Operarios | 13 |
| Total | | 43 |

Nota. Colaboradores de la empresa CECOMIP LTDA.



5.6.2. Muestra

Consiste en clasificar a la población en grupos o clasificaciones denominados estratos. En cuanto a los rasgos que se van a examinar, las unidades que componen cada estrato tienen que ser comparativamente uniformes (Tamayo, 1999).

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Done:

N = Población

p = Proporción de acertar 50% = 0.50

q = (1-p) proporción de no acertar

Z² = Nivel de Confianza = 1.96

e² = Error de muestreo 5%

$$n = \frac{1.96^2 * 43 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (43 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 38.762 = 39$$

Tabla 3

Muestra estratificado.

| Nro. | Ocupación | Sub total | Proporción | Muestra |
|-------|------------------------|-----------|------------|---------|
| 1 | Gerencia | 5 | 0.907 | 4.535 |
| 2 | Ingeniería | 4 | 0.907 | 3.628 |
| 3 | Secretaria | 1 | 0.907 | 0.907 |
| 4 | Producción | 2 | 0.907 | 1.814 |
| 5 | Logística | 1 | 0.907 | 0.907 |
| 6 | Enfermería | 1 | 0.907 | 0.907 |
| 7 | Operador de excavadora | 4 | 0.907 | 3.628 |
| 8 | Operador de volquete | 8 | 0.907 | 7.256 |
| 9 | Seguridad | 4 | 0.907 | 3.628 |
| 10 | Operarios | 13 | 0.907 | 11.791 |
| Total | | 43 | | 39 |

Nota. Muestra estratificada de los colaboradores de la empresa CECOMIP LTDA.



5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

Para realizar una encuesta se utiliza un cuestionario, que es una técnica empleada para recopilar datos sobre las opiniones, hábitos y percepciones de las personas (Arias, 2020, p. 18), en este caso son los colaboradores de la empresa CECOMIP LTDA.

5.7.2. Instrumento

La escala de Likert, una herramienta popular para recopilar datos en proyectos de investigación científica, suele emplearse en cuestionarios politómicos (Arias, 2020, pp. 21-22), de los trabajadores en la empresa CECOMIP LTDA.

5.8. Confiabilidad y Validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se utilizó IBM SPSS para examinar la fiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,945 | 18 |

Nota. Confiabilidad del instrumento.

Según Vara-Horna (2010) es significativo, porque tiene como resultado 0,945 (94,5%) la consistencia interna del cuestionario.

5.8.2. Validez

En el documento de validación menciona que el instrumento es validado mediante la evaluación de expertos:

Dr. Robbins Flores Aguilar

Mg. Alex Quispe Mejía

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Investigación intitulada “gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024” desarrollado en junio de 2024, la tabulación se ejecutó en IBM SPSS versión 27, y los resultados de los datos con su respectiva interpretación.

5.10. Contrastación de hipótesis

5.10.1. Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Ha: Existe relación significativa entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Nivel de significancia

Alfa = (5%) 0,05.

Estadística de prueba

Tau b Kendall es el estadístico de prueba porque son datos no paramétricos.

Calculo P-valor

Tabla 5

Hipótesis general.

| | | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|--|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,965 | ,019 | 16,667 | ,000 |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

Nota. Contraste de hipótesis general.

Decisión

El análisis Tau b Kendall utilizado para comprobar la hipótesis es 0,000 que es menor al alfa de 0,05, dado que la correlación es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula en la que existe relación entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

5.10.2. Hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre conflicto individual y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Ha: Existe relación significativa entre conflicto individual y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Nivel de significancia

Alfa = (5%) 0,05.

Estadística de prueba

Tau b Kendall es el estadístico de prueba porque son datos no paramétricos.

Calculo P-valor

Tabla 6

Hipótesis específica 1.

| | | Error | | T | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|----------------------------------|--------|--------------------------|
| | | Valor | estándar asintótico ^a | | |
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,840 | ,049 | 11,299 | ,000 |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

Nota. Contraste de hipótesis específica 1.



Decisión

El análisis Tau b Kendall utilizado para comprobar la hipótesis es 0,000 que es menor al alfa de 0,05, dado que la correlación es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula en la que existe relación entre conflicto individual y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

5.10.3. Hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre conflicto colectivo y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Ha: Existe relación significativa entre conflicto colectivo y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Nivel de significancia

Alfa = (5%) 0,05.

Estadística de prueba

Tau b Kendall es el estadístico de prueba porque son datos no paramétricos.

Calculo P-valor

Tabla 7

Hipótesis específica 2.

| | | Error | | | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | | Valor | estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | |
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,698 | ,070 | 4,605 | ,000 |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

Nota. Contraste de hipótesis específica 2.

Decisión

El análisis Tau b Kendall utilizado para comprobar la hipótesis es 0,000 que es menor al alfa de 0,05, dado que la correlación es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula en la que existe relación entre conflicto colectivo y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

5.10.4. Hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre conflicto jurídica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Ha: Existe relación significativa entre conflicto jurídica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Nivel de significancia

Alfa = (5%) 0,05.

Estadística de prueba

Tau b Kendall es el estadístico de prueba porque son datos no paramétricos.

Calculo P-valor

Tabla 8

Hipótesis específica 3.

| | | Error | | T | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|----------------------------------|-------|--------------------------|
| | | Valor | estándar asintótico ^a | | |
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,389 | ,120 | 1,535 | ,125 |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

Nota. Contraste de hipótesis específica 3.



Decisión

El análisis Tau b Kendall utilizado para comprobar la hipótesis es 0,125 que es mayor al alfa de 0,05, dado que la correlación es significativa, por lo que se acepta la hipótesis nula en la que no existe relación entre conflicto jurídica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

5.10.5. Hipótesis específica 4

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre conflicto económica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Ha: Existe relación significativa entre conflicto económica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Nivel de significancia

Alfa = (5%) 0,05.

Estadística de prueba

Tau b Kendall es el estadístico de prueba porque son datos no paramétricos.

Calculo P-valor

Tabla 9

Hipótesis específica 4.

| | | Error | | T | Significación |
|---------------------|------------------|----------|-------------------------|-------------------------|---------------|
| | | estándar | asintótico ^a | | |
| | Valor | | | aproximada ^b | aproximada |
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,798 | ,049 | 16,887 | ,000 |
| N de casos válidos | | 39 | | | |

Nota. Contraste de hipótesis específica 4.



Decisión

El análisis Tau b Kendall utilizado para comprobar la hipótesis es 0,000 que es menor al alfa de 0,05, dado que la correlación es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula en la que existe relación entre conflicto económica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba estadística Shapiro-Wilk.

| | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión de conflicto | ,676 | 39 | ,000 |
| Desempeño laboral | ,586 | 39 | ,000 |

Nota. Prueba de normalidad

Interpretación

La investigación tiene 39 colaboradores, se toma en cuenta a Shapiro-Wilk, Dado que el resultado del valor P es 0,000 menos que el alfa de 0,05, puede determinarse que los datos no tienen una distribución normal. En consecuencia, se utilizará el estadístico Rho de Spearman en adelante para examinar los datos.

6.1.2. Objetivo general

Tabla 11

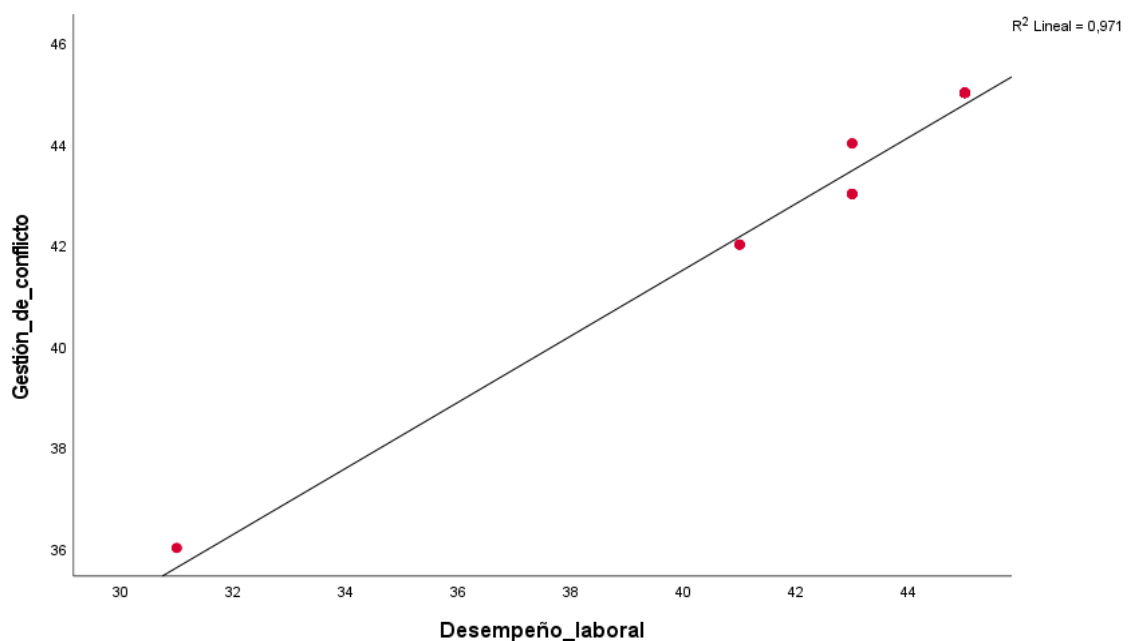
Correlación de gestión de conflicto y desempeño laboral.

| | | Gestión de conflicto | Desempeño laboral |
|-----------------|----------------------------|----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de conflicto | | |
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,984** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 39 | 39 |
| | Desempeño laboral | | |
| | Coeficiente de correlación | ,984** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 39 | 39 |

Nota. Trabajo de campo, junio de 2024.

Figura 3

Correlación de gestión de conflicto y desempeño laboral.



Nota. Tabla 11.

Interpretación

El análisis de Rho de Spearman, tiene el resultado de gestión de conflicto y desempeño laboral de 0,984 (98,4%) lo que significa que según Hernández et al. (2014) es “correlación positiva muy buena” (p. 305).

6.1.3. Objetivo específico 1

Tabla 12

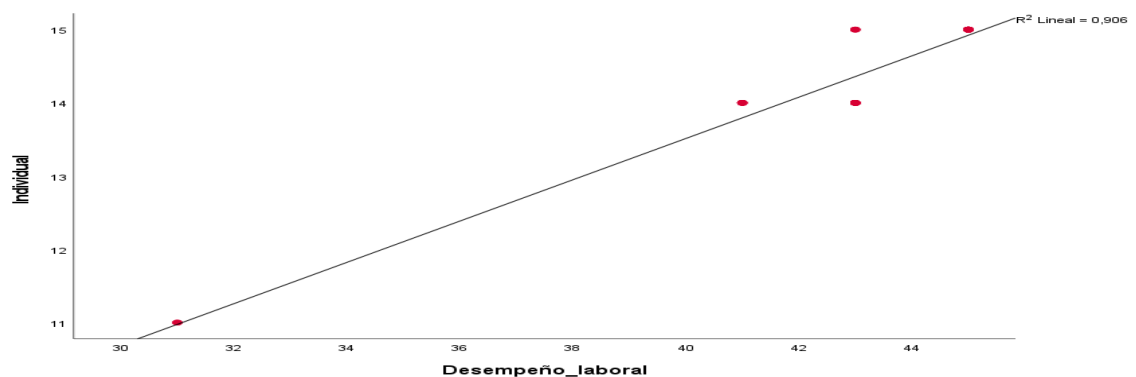
Correlación de conflicto individual y desempeño laboral.

| | | | Individual | Desempeño laboral |
|-----------------|-------------------|----------------------------|------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Individual | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,873** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 39 | 39 | |
| | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,873** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| N | | 39 | 39 | |

Nota. Trabajo de campo, junio de 2024.

Figura 4

Correlación de conflicto individual y desempeño laboral.



Nota. Tabla 12.

Interpretación

El análisis de Rho de Spearman, tiene el resultado de conflicto individual y desempeño laboral de 0,873 (87,3%) lo que significa que según Hernández et al. (2014) es “correlación positiva muy buena” (p. 305).

6.1.4. Objetivo específico 2

Tabla 13

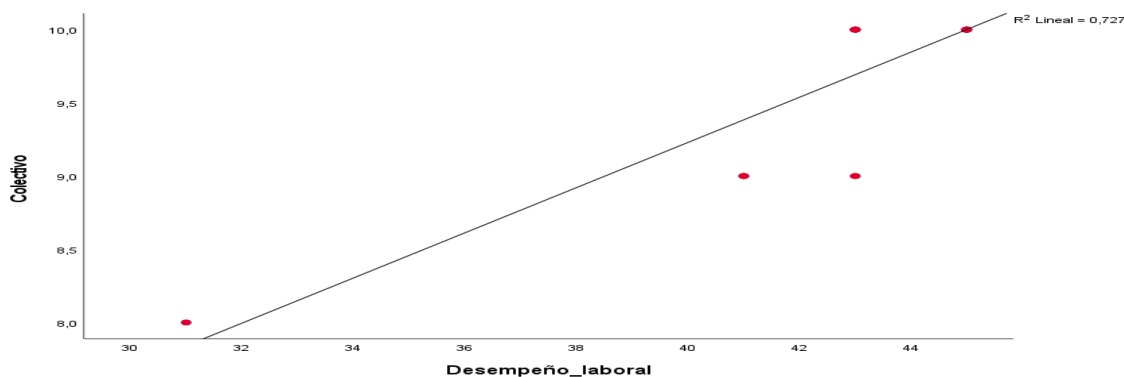
Correlación de conflicto colectivo y desempeño laboral.

| | | | Colectivo | Desempeño laboral |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-----------|-------------------|
| Rho de Spearman | Colectivo | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,727** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 39 | 39 | |
| | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,727** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| N | | 39 | 39 | |

Nota. Trabajo de campo, junio de 2024.

Figura 5

Correlación de conflicto colectivo y desempeño laboral.



Nota. Tabla 13.

Interpretación

El análisis de Rho de Spearman, tiene el resultado de conflicto colectivo y desempeño laboral de 0,727 (72,7%) lo que significa que según Hernández et al. (2014) es “correlación positiva buena” (p. 305).

6.1.5. Objetivo específico 3

Tabla 14

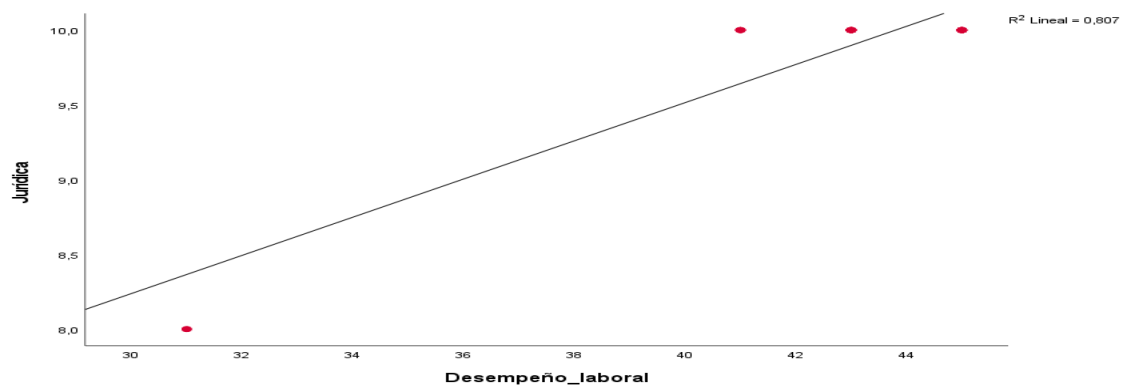
Correlación de conflicto jurídica y desempeño laboral.

| | | | Jurídica | Desempeño laboral |
|--------------------|-------------------|-------------------------------|----------|----------------------|
| Rho de Spearman | Jurídica | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,412** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,009 |
| | Desempeño laboral | N | 39 | 39 |
| | | Coeficiente de correlación | ,412** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,009 | . |
| | N | 39 | 39 | |

Nota. Trabajo de campo, junio de 2024.

Figura 6

Correlación de conflicto jurídica y desempeño laboral.



Nota. Tabla 14.

Interpretación

El análisis de Rho de Spearman, tiene el resultado de conflicto jurídica y desempeño laboral de 0,412 (41,2%) lo que significa que según Hernández et al. (2014) es “correlación positiva moderada” (p. 305).

6.1.6. Objetivo específico 4

Tabla 15

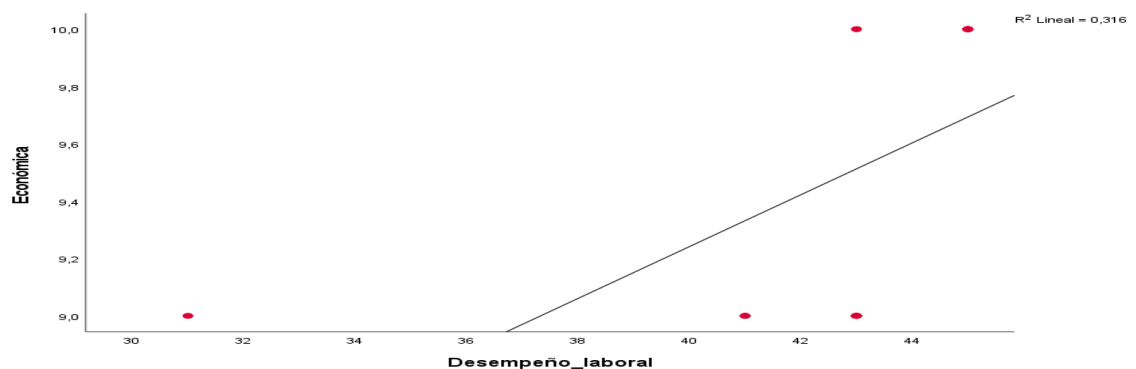
Correlación de conflicto económica y desempeño laboral.

| | | | Económica | Desempeño laboral |
|--------------------|-------------------|-------------------------------|-----------|----------------------|
| Rho de Spearman | Económica | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,846** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 39 | 39 |
| | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,846** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 39 | 39 |

Nota. Trabajo de campo, junio de 2024.

Figura 7

Correlación de conflicto económica y desempeño laboral.



Nota. Tabla 15.



Interpretación

El análisis de Rho de Spearman, tiene el resultado de conflicto económica y desempeño laboral de 0,846 (84,6%) lo que significa que según Hernández et al. (2014) es "correlación positiva muy buena" (p. 305).

6.2. Discusión de resultados

La investigación titulado "gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024", la fiabilidad del instrumento se basa en la observación de un problema real que se examinó con el programa SPSS, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0,945, Vara-Horna (2010), el grado es alta para las variables gestión de conflicto y desempeño laboral. Además, dos profesionales del sector confirmaron la herramienta de recogida de datos. Esta investigación permitió aprender de gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Anteriormente, el usuario final carecía de tiempo para asistir a la recogida de datos debido a las limitaciones del estudio, pero estos modelos sortean esas restricciones de tiempo y dan al investigador el control suficiente para deducir el estudio.

El resultado de gestión de conflicto y desempeño laboral tiene correlación positiva muy buena, por otra parte Chakraborty et al. (2024) conducen al empobrecimiento de los trabajadores, Chen (2024) debe modificarse la actual estructura internacional de la división del mercado de trabajo, Morales (2021) los conflictos se resolvieron mediante métodos pacíficos y Abarca et al. (2020) No existe correlación entre conflictos laborales y las formas de gestión del personal. De conflicto individual y desempeño laboral es correlación positiva muy buena, donde Yu et al. (2024) debe mejorar el rendimiento laboral, Groeger et al. (2024) con la reducción de los delitos denunciados y una mejora de la calidad de la comunidad, Malone et al. (2023) en conflictos relacionados. De conflicto colectivo y desempeño laboral es correlación positiva buena, donde Krebs et al. (2022) se debe



planificar conflictos laborales, Espinoza et al. (2024) que descubrió al llevar equipo con protección, Zela et al. (2021) en el desempeño laboral se encuentran correlacionados positivamente. De conflicto jurídica y desempeño laboral es correlación positiva moderada, Lu et al. (2024) obstruyen la expansión de la producción laboral y el empleo, Matallana (2019) esta en desacuerdo laboral entre las formas de resolución de conflictos pacíficas que prevalecen en la actualidad, Ancco (2023) donde ha gestionado los conflictos sociales de forma satisfactoria. De conflicto económica y desempeño laboral es correlación positiva muy buena, Rujin (2024) el grado de rigor de las instituciones que dirigen los cambios de cantidades y precios en el mercado laboral, Losada y Briz (2024) para facilitar una gestión de conflictos de alta calidad, Milla (2024) lo que tendría un gran impacto en el empleo de esta zona.

Gracias al aporte de la investigación, encontramos que de gestión de problemas se originan nuevos estudios, como el desempeño laboral, y pueden adaptarse a nuevas investigaciones.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Según el objetivo general es determinar la relación entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024, según el estadístico de Rho de Spearman, la relación es 0,984 (98,4%) y un P-valor de 0,000 menor al alfa 0,05, es significativo la correlación de gestión de conflicto y desempeño laboral.

SEGUNDA: Según el objetivo específico 1, es determinar la relación entre conflicto individual y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024, según el estadístico de Rho de Spearman, la relación es 0,873 (87,3%) y un P-valor de 0,000 menor al alfa 0,05, es significativo la correlación de conflicto individual y desempeño laboral.

TERCERA: Según el objetivo específico 2, es determinar la relación entre conflicto colectivo y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024, según el estadístico de Rho de Spearman, la relación es 0,727 (72,7%) y un P-valor de 0,000 menor al alfa 0,05, es significativo la correlación de conflicto colectivo y desempeño laboral.

CUARTA: Según el objetivo específico 3, determinar la relación entre conflicto jurídica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024, según el estadístico de Rho de Spearman, la relación es 0,412 (41,2%) y un P-valor de 0,125 mayor al alfa 0,05, no es significativo la correlación de conflicto jurídica y desempeño labora

QUINTA: Según el objetivo específico 4, es determinar la relación entre conflicto económica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024, según el estadístico de Rho de Spearman, la relación es 0,846 (84,6%) y un P-valor de 0,000 mayor al alfa 0,05, es significativo la correlación de conflicto económica y desempeño laboral.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Disminuir los desacuerdos y aumentar la satisfacción en el trabajo, es importante crear un entorno de trabajo respetuoso y optimista. Las oportunidades de desarrollo profesional también pueden ayudar a los colaboradores a manejar los conflictos con más habilidad y a rendir mejor en el trabajo. Por último, los empleados deben sentirse libres de expresar cualquier preocupación u opinión que puedan tener sin temor a repercusiones.

SEGUNDA: Desarrollar la capacidad de resolver problemas y tomar decisiones, ejercer habilidades de autogestión, como la contención emocional y la paciencia, y mantener un equilibrio saludable entre trabajo y vida privada pueden ayudarle a encontrar soluciones constructivas a los problemas y a gestionar el estrés y los conflictos en el trabajo de forma más eficaz.

TERCERA: Establecer expectativas claras sobre la toma de decisiones y la capacidad de resolver problemas, es fundamental que los miembros del equipo se comporten adecuadamente y se comuniquen abiertamente entre sí, así como ayudar a los miembros del equipo a resolver amistosamente los desacuerdos.

CUARTA: Es posible evitar conflictos legales y mejorar el rendimiento laboral creando un entorno de trabajo ético y respetuoso. Esto implica ayudar a empleados y empresarios a comprender sus derechos y responsabilidades, así como establecer políticas sobre acoso, discriminación, horas extraordinarias y permisos de ausencia que cumplan la ley. En caso de que surjan disputas legales, puede ser beneficioso hablar con un abogado o un experto en derecho laboral.

QUINTA: La gestión del riesgo financiero puede ayudar a prevenir conflictos financieros y presupuestarios, gestionar los flujos de tesorería y planificar el futuro, lo que puede incluir formación sobre cómo gestionar el dinero, cómo presupuestar y



cómo invertir con sensatez, ser abierto y honesto sobre la situación financiera de la empresa puede ayudar a prevenir conflictos financieros. Esto puede implicar compartir información sobre las finanzas de la empresa con los empleados y ser honesto sobre cualquier preocupación financiera. La gestión del riesgo financiero puede ayudar a evitar conflictos financieros.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, A. Y. M., Espinoza, M. T. M., Llerenan, C. S. G., & Berrios, M. N. Y. (2020). Labor conflicts types and their management in nursing practice. *Enfermería Global*, 19(1), 470–478. <https://doi.org/10.6018/eglobal.19.1.364491>
- Amparo, B. M. (1991). *La comunicación y el conflicto en las organizaciones*. ProQuest LLC.
- Anastasi, A., Urbina, S., & Salinas, M. E. O. (1998). *Tests psicológicos*. Prentice Hall. <https://books.google.com.pe/books?id=FV01zgFuk0cC>
- Ancco, R. (2023). Los Conflictos Sociales en la Región Puno y su Efectos en la Seguridad Nacional. *Revista de Ciencia e Investigación en Defensa*, 4(3 SE-Artículos de Investigación), 56–67. <https://doi.org/10.58211/recide.v4i3.140>
- Antolin, L. J. C. (2009). *Elementos el desempeño laboral*. Hekademus.
- Arias, J. (2020). *Técnicas E Instrumentos De Investigación Científica*. Enfoques Consulting.
- Cantisano, G. T., León, J. A. M., González, A. L., García-Ael, C., & Alonso, F. M. (2022). *Psicología de las Organizaciones*. Editorial Sanz y Torres, S.L.
- Carrasco, R. R. E., Aucca, M. J., Visa, Q. S., Atajo, C. J., & Santacruz, E. A. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior*. Editora CLAE. <https://books.google.com.pe/books?id=nQ3jEAAAQBAJ>
- Chakraborty, P., Mitra, D., & Sundaram, A. (2024). Import competition, labor market regulations, and firm outsourcing. *Journal of Development Economics*, 168, 103272. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2024.103272>
- Chen, C.-H. (2024). Modelling trade war between two countries under the international division of Labour. *Heliyon*, 10(3), e24633. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24633>
- Chiang, V. M. M., & Ojeda, H. J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres 11 Proyecto de investigación N°072116 4/R de la Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile. 22Las ferias libres, cuya existencia



data desde la época de. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39–60.

[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71209-9](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9)

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc Graw Hill.

Davila, B. (2006). *Apuntes de Probabilidad y Estadística*. ITESM.

Ena, V. B. (2012). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Ediciones Paraninfo, S.A.

<https://books.google.com.pe/books?id=tuFmSxRqtaoC>

Espinoza, A. G., Gonzales, G. I., Meléndez, M. M., & Cabrera, R. (2024). Prevalencia y Factores Asociados con Depresión en Personal de Salud Durante la Pandemia de SARS-CoV-2 en el Departamento de Piura, Perú. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 53(1), 63–72.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rcp.2021.11.005>

FAIRMINED. (2023). *CECOMIP: Francisco uno*. Una Minería Aluvial Responsable.

<https://fairmined.org/es/community-profiles-3-2/cecomip/>

González, G. M. J. (2012). *Gestión de conflictos laborales*. Innovación y Cualificación, S.L.

Groeger, A., León-Ciliotta, G., & Stillman, S. (2024). Immigration, labor markets and discrimination: Evidence from the Venezuelan Exodus in Perú. *World Development*, 174,

106437. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2023.106437>

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*. Graw Hill.

Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Krebs, W., Garmatter, J. R., Buderer, N. M., Clark, B. L., & Stausmire, J. M. (2022). Effects of a Labor Dispute on a Hospital-Based Helicopter Air Ambulance Service's Volume and Destinations. *Air Medical Journal*, 41(1), 103–108.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.amj.2021.10.004>

Londoño, Á. M. G., & Moreno, D. C. (2018). *Prevención de conflictos*. IC Editorial.

<https://books.google.com.pe/books?id=INmP0fx7390C>



- Losada, C. B., & Briz, C. M. J. (2024). La gestión de conflictos laborales. Habilidades necesarias para el mediador laboral. *Revista de Derecho*, 29 SE-Doctrina, e3694. <https://doi.org/10.22235/rd29.3694>
- Lu, Y., Sica, E., & Wolszczak-Derlacz, J. (2024). Global value chains, wages, employment and labour production in China: A regional approach. *Structural Change and Economic Dynamics*, 69, 124–142. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.strueco.2023.12.005>
- Malone, A., Smith, N. M., Zeballos Zeballos, E., Quispe Aquino, R., Tapia Huamaní, U., Gutiérrez Soncco, J. M., Salas, G., Madariaga Coaquira, Z., & Herrera Bedoya, J. (2023). Analyzing a deadly confrontation to understand the roots of conflict in artisanal and small-scale mining: A case study from Arequipa, Peru. *The Extractive Industries and Society*, 15, 101274. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.exis.2023.101274>
- Martí, R. M. P. (2015). *Gestión del conflicto laboral en el ámbito de los recursos humanos: especial referencia en la Administración General del Estado*. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/13037>
- Matallana, R. R. (2019). La conciliación laboral: Examen de su funcionalidad como sistema de resolución de conflictos. *THEMIS Revista de Derecho*, 0(75 SE-Relaciones colectivas del trabajo). <https://doi.org/10.18800/themis.201901.011>
- Méndez, C. (2011). *Metodología de la investigación*. Alpha Editorial.
- Milla, C. G. (2024). El estado actual del mercado laboral en la Región de Puno y sus desafíos. *Revista de Ciencia e Investigación en Defensa*, 5(1 SE-Estudios de caso), 64–83. <https://doi.org/10.58211/recide.v5i1.143>
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Human Resource Management*. Prentice Hall.
- Morales, M. R. (2021). El Impacto De Los Conflictos Laborales En Las Empresas Agroexportadoras De Lima, Durante El Año 2019. *Anales Científicos*, 82(1), 73. <https://doi.org/10.21704/ac.v82i1.1743>
- Pino, R. (2010). *Manual de la Investigación Científica: Guías metodológicas para elaborar planes*



y tesis de pregrado, maestría y doctoral. Instituto de Investigación Católica Tesis Asesores.

Ramon, A., Ramón, A. M., Antonio, M. A., & Martin, A. M. (2002). *Teorías del conflicto y negociación laboral*. UOC, la universidad virtual.
<https://books.google.com.pe/books?id=INmP0fx7390C>

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
<https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC>

Rujin, S. (2024). Labor market institutions and technology-induced labor adjustment along the extensive and intensive margins. *Journal of Macroeconomics*, 79, 103571.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jmacro.2023.103571>

Tamayo, T. M. (1999). *Metodología formal de la investigación científica*. Limusa.

Vara-Horna, A. A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesis de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. Universidad de San Martín de Porres.

Vara, H. A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Universidad de San Martín de Porres.

Yu, M., Lin, H., & Doty, D. H. (2024). A dark side to psychological ownership: Evidence of unintended negative job performance outcomes in the Chinese hotel industry. *Tourism Management*, 104, 104941. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2024.104941>

Zavala, G. O. (2017). Limitaciones de la conciliación en los conflictos del trabajo. Comentario a partir de la reforma al sistema de justicia laboral*. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 25, 235–242. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/ij.24487899e.2017.25.11503>

Zela, P. C. E., Calcina, C. S. C., Castillo, M. J. E., & Campos, G. J. L. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dominio de Las Ciencias*, 7(6 SE-Artículos Científicos), 426–515. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i6.2346>



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024

| Problema | Hipótesis | Objetivo | Variables | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
|---|--|---|-----------------------------|------------------------|--|--|
| Problema general | Hipótesis general | Objetivo general | Variable 1. | 1.1. Individual | 1.1.1. Condiciones de trabajo | Enfoque: Cuantitativo Método: Deductivo Tipo: Aplicativo Nivel: Relacional Diseño: Transversal – No experimental Población: 43 colaboradores de la CECOMIP Ananea. Muestra: 39 colaboradores de la CECOMIP Ananea. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario |
| ¿Qué relación existe entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024? | Existe relación significativa entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024. | Determinar la relación entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024. | Gestión de conflicto | 1.2. Colectivo | 1.1.2. Deberes establecidos en contrato 1.1.3. Amenaza antes de recibir un derecho 1.2.1. Controversia entre grupos 1.2.2. Sindicatos con su empleador | |
| Problemas específicos | Hipótesis específicas | Objetivos específicos | González (2012, p. 7) | 1.3. Jurídica | 1.2.1. Controversia entre grupos 1.2.2. Sindicatos con su empleador 1.3.1. Interpretación de una norma preexistente 1.3.2. Aplicación de la nulidad y vigencia de una norma | |
| ¿Cuál es la relación entre conflicto individual y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024? | Existe relación significativa entre conflicto individual y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024. | Determinar la relación entre conflicto individual y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024. | | 1.4. Económica | 1.4.1. Inconformidad con el pago de tiempo extraordinario 1.4.2. Negativa a entregar los uniformes pactados en el contrato | |
| ¿Cuál es la relación entre conflicto colectivo y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024? | Existe relación significativa entre conflicto colectivo y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024. | Determinar la relación entre conflicto colectivo y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024. | | 2.1. Motivación | 2.1.1. Reconocimiento 2.1.2. Incentivo 2.1.3. Pago | |
| ¿Cuál es la relación entre conflicto jurídica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024? | Existe relación significativa entre conflicto jurídica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024. | Determinar la relación entre conflicto jurídica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024. | Variable 2. | 2.2. Responsabilidad | 2.2.1. Orden 2.2.2. Competencias 2.2.3. Conductas | |
| ¿Cuál es la relación entre conflicto económica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024? | Existe relación significativa entre conflicto económica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024. | Determinar la relación entre conflicto económica y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024. | Desempeño laboral | 2.3. Trabajo en equipo | 2.3.1. Ideas 2.3.2. Preparación 2.3.3. Beneficios | |
| | | | Chiavenato (2004). | | | |



ANEXO 2: MATRIZ DE DATOS

GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

| | items1 | items2 | items3 | items4 | items5 | items6 | items7 | items8 | items9 | items10 | items11 | items12 | items13 | items14 | items15 | it |
|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----|
| 1 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Mu |
| 2 | Bueno | Bueno | Regular | Bueno | Bueno | Bueno | Bueno | Bueno | Muy bueno | Regular | Bueno | Bueno | Bueno | Regular | Bueno | Mu |
| 3 | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Mu |
| 4 | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Mu |
| 5 | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Mu |
| 6 | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 7 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Bueno | Mu |
| 8 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 9 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Bueno | Mu |
| 10 | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 11 | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 12 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 13 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 14 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 15 | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 16 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 17 | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 18 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 19 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 20 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 21 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 22 | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |
| 23 | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Muy bueno | Bueno | Muy bueno | Muy bueno | Mu |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|-----------------|----------|---------|-----------|--|-----------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | items1 | Númerico | 8 | 0 | Las condiciones de trabajo del colaborador la central de cooperati... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 2 | items2 | Númerico | 8 | 0 | Los deberes establecidos en contrato del colaborador de la central... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 3 | items3 | Númerico | 8 | 0 | La amenaza antes de recibir un derecho del colaborador de la centr... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 4 | items4 | Númerico | 8 | 0 | La controversia entre grupos de la central de cooperativas minero m... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 5 | items5 | Númerico | 8 | 0 | A los sindicatos de la central de cooperativas minero metalúrgicas ... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 6 | items6 | Númerico | 8 | 0 | ¿Cómo lo considera usted? La interpretación de una norma preexi... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 7 | items7 | Númerico | 8 | 0 | ¿Cómo lo considera usted? La aplicación de la nulidad y vigencia ... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 8 | items8 | Númerico | 8 | 0 | ¿Cómo lo considera usted? La inconformidad con el pago de tiempo... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 9 | items9 | Númerico | 8 | 0 | ¿Cómo lo considera usted? La negativa a entregar los uniformes p... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 10 | items10 | Númerico | 8 | 0 | A los candidatos adecuados del colaborador ¿Cómo lo considera u... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 11 | items11 | Númerico | 8 | 0 | Los vacantes en la empresa para el colaborador ¿Cómo lo consider... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 | items12 | Númerico | 8 | 0 | La selección y nombramiento de los colaboradores ¿Cómo lo consi... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 13 | items13 | Númerico | 8 | 0 | ¿Cómo son los valores y normas del colaborador de la central de c... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 14 | items14 | Númerico | 8 | 0 | ¿Cómo son las competencias del colaborador de la central de coop... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 | items15 | Númerico | 8 | 0 | ¿Cómo son las conductas del colaborador de la central de coopera... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 16 | items16 | Númerico | 8 | 0 | ¿Cómo son los pagos del colaborador de la central de cooperativas... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 | items17 | Númerico | 8 | 0 | ¿Cómo son las promociones del colaborador de la central de coope... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 18 | items18 | Númerico | 8 | 0 | ¿Cómo son los beneficios del colaborador de la central de cooperat... | {1, Muy mal...} | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 19 | Individual | Númerico | 8 | 0 | | Ninguno | Ninguno | 12 | Derecha | Escala | Entrada |
| 20 | Colectivo | Númerico | 8 | 0 | | Ninguno | Ninguno | 11 | Derecha | Escala | Entrada |
| 21 | Jurídica | Númerico | 8 | 0 | | Ninguno | Ninguno | 11 | Derecha | Escala | Entrada |
| 22 | Económica | Númerico | 8 | 0 | | Ninguno | Ninguno | 12 | Derecha | Escala | Entrada |
| 23 | Reclutami... | Númerico | 8 | 0 | | Ninguno | Ninguno | 30 | Derecha | Escala | Entrada |
| 24 | Sociabilizac... | Númerico | 8 | 0 | | Ninguno | Ninguno | 33 | Derecha | Escala | Entrada |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



ANEXO 3: INSTRUMENTO (S)



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



CUESTIONARIO

GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024

El objetivo: determinar la relación entre gestión de conflicto y desempeño laboral de colaboradores de la central de cooperativas minero metalúrgicas de Ananea, año 2024.

Las respuestas son: estrictamente confidenciales y anónimas y es preciso indicar que esta actividad responde netamente a fines académicos. Agradecemos sinceramente su colaboración.

Instrucciones: Use la siguiente escala de puntuación (1, 2, 3, 4, 5) marca con una "X" la alternativa seleccionada.

| N° | Ítems | 1= Muy malo | 2= Malo | 3=Regular | 4= Bueno | 5= Muy Bueno |
|-----------------------------|--|-------------|---------|-----------|----------|--------------|
| Gestión de conflicto | | | | | | |
| Individual | | | | | | |
| 1 | Las condiciones de trabajo del colaborador la central de cooperativas minero metalúrgicas ¿Cómo lo considera usted? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Los deberes establecidos en contrato del colaborador de la central de cooperativas minero metalúrgicas ¿Cómo lo considera usted? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | La amenaza antes de recibir un derecho del colaborador de la central de cooperativas minero metalúrgicas ¿Cómo lo considera usted? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Colectivo | | | | | | |
| 4 | La controversia entre grupos de la central de cooperativas minero metalúrgicas ¿Cómo lo considera usted? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | A los sindicatos de la central de cooperativas minero metalúrgicas ¿Cómo lo considera usted? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Jurídica | | | | | | |
| 6 | ¿Cómo lo considera usted? La interpretación de una norma preexistente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Cómo lo considera usted? La aplicación de la nulidad y vigencia de una norma. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



| Económica | | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 8 | ¿Cómo lo considera usted? La inconformidad con el pago de tiempo extraordinario del colaborador. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Cómo lo considera usted? La negativa a entregar los uniformes pactados en el contrato del colaborador. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Desempeño laboral | | | | | | |
| Reclutamiento organizacional | | | | | | |
| 10 | A los candidatos adecuados del colaborador ¿Cómo lo considera usted? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Los vacantes en la empresa para el colaborador ¿Cómo lo considera usted? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | La selección y nombramiento de los colaboradores ¿Cómo lo considera usted? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sociabilización organizacional | | | | | | |
| 13 | ¿Cómo son los valores y normas del colaborador de la central de cooperativas minero metalúrgicas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Cómo son las competencias del colaborador de la central de cooperativas minero metalúrgicas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿Cómo son las conductas del colaborador de la central de cooperativas minero metalúrgicas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Recompensas organizacionales | | | | | | |
| 16 | ¿Cómo son los pagos del colaborador de la central de cooperativas minero metalúrgicas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Cómo son las promociones del colaborador de la central de cooperativas minero metalúrgicas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿Cómo son los beneficios del colaborador de la central de cooperativas minero metalúrgicas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

¡Gracias por su participación!



ANEXO 4: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS:

GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Rosales Flores Aguilar
- PROFESIÓN: Exp. Adm.
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor en Adm.

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | | | | | |
|--------------------|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
| 1. CLARIDAD | Está redactado con lenguaje apropiado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica de los items con las variables | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.-CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos y científicos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. COHERENCIA | Entre las dimensiones, indicadores, items e índices | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es útil y adecuado para la investigación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{40}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Suciacá 17 de Junio

Firma del experto

DNI N° 02426851

N° celular 912648614



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS:

GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS:
- PROFESIÓN:
- CARGO ACTUAL:
- GRADO ACADÉMICO:

Juan P. Arispe Yajko
 Exp. en Admin. de Org.
 Prof. Univ.
 Magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | | | | | |
|--------------------|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
| 1. CLARIDAD | Está redactado con lenguaje apropiado | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica de los items con las variables | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| 7.-CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos y científicos | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| 8. COHERENCIA | Entre las dimensiones, indicadores, items e índices | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es útil y adecuado para la investigación | 1 | 2 | 3 | 4 | X |

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = 45$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) 0.9
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca 18 de Junio

[Firma]
 Firma del experto
 DNI N° 02721871
 N° celular 911407067

ANEXO 5: EVIDENCIAS DE RECOJO DE DATOS



Trabajo de campo: fotografía 1.



Trabajo de campo: fotografía 2.



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 27-11-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: SONIM LETICIA HANCCO QUISPE

Dirección: JJR. MOQUEGUA S/N - SAN ANTONIO DE PUTINA

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 62950764

Teléfono: +51 974 295 867 email: Leticiahancoquispe@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE CONFLICTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES
DE LA CENTRAL DE COOPERATIVAS MINERO METALÚRGICAS DE ANANEA, AÑO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión de conflicto, desempeño laboral y Cecomip Ltda.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.

Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____

No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo

No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: Organización y Dirección de Empresas (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

27 - 11 - 2024

Fecha