

# ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CONFLICTOS LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SIMBAL, 2023.

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

**GESTIÓN PÚBLICA**

**Autora**

Bachiller Noni Gisella Diaz Picon

**Asesora**

Doctora Yasmina Beatriz Riega Viru de Salas

<https://orcid.org/0000-0002-1725-9030>

Perú

2023

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud pública y Poblaciones vulnerables

### SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación, ciudadanía y deontología profesional. Estado, instituciones  
públicas y comunicación política.

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1	<b>DR. EDMUNDO GONZALEZ ZAVALETA</b>	<b>06408486</b>
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	<b>MG. GAETANO CESAR GUEVARA BERGNA</b>	<b>43332240</b>
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	<b>MG. JAKKE RAIMO VALAKIVI ALVAREZ</b>	<b>10271096</b>
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

## Informe similitud

### Tesis

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>14%</b>
----------	---	------------

## Resumen

En las municipalidades, como en todas las organizaciones, surgen conflictos laborales que son inevitables, y afectan distintas variables; una de ellas es el desempeño de los trabajadores, quienes disminuyen su rendimiento y dificultan, el cumplimiento de metas y objetivos, disminuyendo la efectividad de la gestión municipal, con la consiguiente afectación de los vecinos. Esta investigación formuló como objetivo determinar qué relación existe entre conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Simbal, 2023. La metodología de investigación empleada fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, transversal y de diseño no experimental. La técnica de recolección de los datos empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado, aplicado a una muestra de 50 trabajadores de la municipalidad distrital de Simbal. La investigación arrojó como resultado que existe una relación directa, negativa, significativa, alta entre los conflictos laborales y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Simbal, 2023, demostrada estadísticamente por un coeficiente de correlación de Spearman igual a  $-0.7658706$ . La investigación concluye que al aumentar los conflictos laborales disminuye el nivel de desempeño de los trabajadores, situación que puede afectar los servicios de atención al ciudadano de las municipalidades.

**Palabras clave:** Conflictos laborales, desempeño, desarmonía, incompatibilidad, pugna.

## Abstract

In municipalities, as in all organizations, labor conflicts arise that are inevitable and affect different variables; one of them is the performance of workers, who decrease their performance and hinder the achievement of goals and objectives, reducing the effectiveness of municipal management, with the consequent affectation of the neighbors. The objective of this research was to determine the relationship between labor conflicts and the performance of workers in the district municipality of Simbal, 2023. The research methodology used was quantitative, descriptive, correlational, cross-sectional and non-experimental design. The data collection technique used was the survey and the instrument was the structured questionnaire, applied to a sample of 50 workers of the district municipality of Simbal. The research showed that there is a direct, negative, significant and high relationship between labor conflicts and the performance of the workers of the district municipality of Simbal, 2023, demonstrated statistically by a Spearman correlation coefficient equal to  $-0.7658706$ . The research concludes that the increase in labor conflicts decreases the performance level of workers, a situation that may affect the municipalities' citizen services.

**Keywords:** Labor conflicts, performance, disharmony, incompatibility, conflict.

## Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador .....	iii
Informe Similitud .....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Dedicatoria y agradecimiento .....	vii
Tabla de contenidos .....	viii
Índice de tablas y figuras.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación .....	2
I.2.1. Pregunta general.....	2
I.2.2. Preguntas específicas .....	3
I.3. Objetivos de la investigación .....	3
I.3.1. Objetivo general .....	3
I.3.2. Objetivos específicos .....	3
I.4. Justificación de la investigación .....	3
I.5. Alcance de la investigación .....	4
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
II.1. Antecedentes .....	5
II.1.1. Antecedentes internacionales .....	5
II.1.2. Antecedentes nacionales .....	7
II.2. Bases teóricas.....	9
II.3. Marco conceptual (terminología) .....	13
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>14</b>
III.1. Declaración de hipótesis .....	14
III.1.1. Hipótesis general .....	14
III.1.2. Hipótesis específicas .....	15
III.2. Operacionalización de variables.....	16
<b>IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....</b>	<b>18</b>
IV.1. Tipo de investigación.....	18
IV.2. Nivel de investigación.....	18

IV.3. Diseño de investigación .....	18
IV.4. Método de investigación.....	19
IV.5. Población .....	20
IV.6. Muestra .....	20
IV.7. Técnicas de recolección de datos .....	20
IV.7.1. Técnica .....	20
IV.7.2. Instrumento .....	20
IV.8. Presentación de resultados .....	21
V. RESULTADOS .....	23
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	36
VI.1. Discusión .....	36
VI.2. Conclusiones.....	39
VI.3. Recomendaciones .....	40
Lista de referencias .....	41
Apéndice .....	45



---

## Índice de tablas y figuras

Tabla 1 <i>Prueba de normalidad de los datos</i> .....	23
Tabla 2 <i>Nivel de desarmonía en la municipalidad distrital de Simbal, 2023</i> .....	24
Tabla 3 <i>Nivel de incompatibilidad en la municipalidad distrital de Simbal, 2023</i> .....	26
Tabla 4 <i>Nivel de pugna en la municipalidad distrital de Simbal, 2023</i> .....	27
Tabla 5 <i>Correlación desarmonía - desempeño de los trabajadores</i> .....	32
Tabla 6 <i>Correlación incompatibilidad - desempeño de los trabajadores</i> .....	33
Tabla 7 <i>Correlación pugna - desempeño de los trabajadores</i> .....	34
Tabla 8 <i>Correlación conflictos laborales - desempeño de los trabajadores</i> .....	35
Figura 1 <i>Diseño de la investigación</i> .....	19
Figura 2 <i>Nivel de desarmonía en la municipalidad distrital de Simbal, 2023</i> .....	24
Figura 3 <i>Relación entre la dimensión desarmonía y la variable desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Simbal, 2023</i> .....	25
Figura 4 <i>Nivel de incompatibilidad en la municipalidad distrital de Simbal, 2023</i> .....	26
Figura 5 <i>Relación existe entre la dimensión incompatibilidad y la variable desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Simbal, 2023</i> .....	27
Figura 6 <i>Nivel de pugna en la municipalidad distrital de Simbal, 2023</i> .....	28
Figura 7 <i>Relación entre la dimensión pugna y la variable desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Simbal, 2023</i> .....	29
Figura 8 <i>Nivel de conflictos laborales en la municipalidad distrital de Simbal, 2023</i> ....	30
Figura 9 <i>Nivel del desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Simbal, 2023</i> .....	31

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

## Lista de referencias

- Alós, R., Alís-Moner, R., & Artiles, A. M. (2002). *Teorías del conflicto y negociación laboral*. Editorial UOC.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2002/158580/AM\\_NEGOCIACIONYCONFLICTO\\_V ERSION\\_FINAL.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2002/158580/AM_NEGOCIACIONYCONFLICTO_V ERSION_FINAL.pdf)
- Ávila Huancaya, E. K., & Vivar Retuerto, B. P. (2021). Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9773/6/IV\\_PG\\_MR\\_HGO\\_TE\\_Avila\\_Vivar\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9773/6/IV_PG_MR_HGO_TE_Avila_Vivar_2021.pdf)
- Bachoer, L. (2022). La conflictividad laboral en las plataformas digitales. Un acercamiento al caso de los repartidores en la Ciudad de Buenos Aires (2018-2020). *Revista Controversia*, (218), 267-306.  
<https://www.revistacontroversia.com/index.php/controversia/article/download/1253/1007>
- Baños Morales, M. K. (2022). *Los conflictos laborales y su influencia en el estrés laboral de la empresa Grupo Ecuacopia periodo junio-noviembre 2021* (Bachelor's thesis, Quito: UCE). <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/27057/1/FCP-CPI-BA%C3%91OS%20MICHELLE.pdf>
- Chávarry Arenas, R. E. (2021). Comunicación organizacional y conflictos laborales en la IEP Santísima Virgen de Cocharcas, Villa El Salvador-2020.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1261/Chavarry%20Arenas,%20Rosa%20Elena.pdf?sequence=1>
- Cuba Panduro, D. J. (2020). Conflictos laborales del servidor civil en la Municipalidad Metropolitana de Lima.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46036/Cuba\\_PDJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46036/Cuba_PDJ-SD.pdf?sequence=1)

- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/download/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/download/1417/1788)
- Ferragud, C. E. (2019). *Propuestas para mejorar el clima laboral y resolución de situaciones conflictivas* (Bachelor's thesis).  
[http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/3505/1/Cardozo\\_2019\\_TG..pdf](http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/3505/1/Cardozo_2019_TG..pdf)
- García Ruiz, J. J. (2022). *Factores que impactan en la solución de conflictos laborales en una institución del municipio de San Pedro Garza García en Nuevo León* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).  
<http://eprints.uanl.mx/23163/1/1080248916.pdf>
- García Ruiz, J. J. (2022). *Factores que impactan en la solución de conflictos laborales en una institución del municipio de San Pedro Garza García en Nuevo León* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).  
<http://eprints.uanl.mx/23163/1/1080248916.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. (2018) *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw Hill México. 2018. ISBN: 978-1-4562-6096-5.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. 2014. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Jiménez Figueroa, A., Bravo Castillo, C., & Toledo Andaur, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de investigación psicológica*, (23), 67-85.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322020000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322020000100006&script=sci_arttext)

Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica.

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1)

Mamani Bellido, N. I. (2021). Inteligencia emocional y conflictos laborales en la Municipalidad distrital de Lambayeque, 2019.

[https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/10155/Tesis\\_InteligenciaEmocional\\_ConflictosLaborales\\_Municipalidad\\_Lambayeque.pdf?sequence=1](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/10155/Tesis_InteligenciaEmocional_ConflictosLaborales_Municipalidad_Lambayeque.pdf?sequence=1)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE] (2020). Boletín Informativo Estadístico – Socio Laboral en Materia de Relaciones de Trabajo 4to Trimestre (Octubre – Diciembre 2020).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1797022/BOLET%C3%8DN%204TO%20TRIMESTRE%202020.pdf>

Muñoz, R. J. M. (2021). El impacto de los conflictos laborales en las empresas agroexportadoras de Lima, durante el año 2019. In *Anales Científicos* (Vol. 82, No. 1, pp. 73-82). Universidad Nacional Agraria La Molina.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8165252.pdf>

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2016). Estudio sobre los conflictos laborales y los mecanismos de solución en el sector público de Colombia.

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/---sro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_561227.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/---sro-lima/documents/genericdocument/wcms_561227.pdf)

- Ortiz-Gutiérrez, M. F., Galindo-Henao, A. M., Valbuena-Rodríguez, P. D., Clavijo-Peña, A. V., & Duarte-Leguizamo, J. D. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 25-42.  
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/profundidad/article/download/3162/3523>
- Pérez, S. M., y Cruz Ramírez, M. (2014). Aplicación de una metodología para desarrollar el razonamiento hipotético deductivo, desde los contenidos estadísticos. *Correo Científico Médico*, 18(1), 100-107.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1560-43812014000100012&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1560-43812014000100012&script=sci_arttext)
- Sánchez, D. (2023). Relación del conflicto organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas de salud. *Enfermería Investiga*, 8(2), 60-67.  
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/download/2005/2388>
- Silva, D. O. G. (2022). Resolución de conflictos—estrategias a emplear en pymes en la ciudad de Guayaquil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8272-8295.  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/3996/6059>