Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Psicología
Escuela Profesional de Psicología Organizacional y de la Gestión Humana

Percepción de la calidad del servicio del usuario interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en trabajadores de una inmobiliaria, Lima

TESIS

Para optar el Título Profesional de Psicóloga Organizacional y de la Gestión Humana

AUTOR

Camila Malu MIRANDA ROMERO

ASESOR

Dra. Mildred Teresa PAREDES TARAZONA

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Miranda, C. (2025). *Percepción de la calidad del servicio del usuario interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en trabajadores de una inmobiliaria, Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Psicología, Escuela Profesional de Psicología Organizacional y de la Gestión Humana]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Camila Malu Miranda Romero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70222937
URL de ORCID	
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Mildred Teresa Paredes Tarazona
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06211840
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9632-0927
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Vladimir Illich Navarro Vargas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07872657
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Edinson Sánchez Medina
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	70421664
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Héctor Manuel Hernández Valz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08080850
Datos de investigación	
Línea de investigación	B.5.4.4. Desarrollo y promoción del talento humano
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Empresa País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Miraflores Centro poblado: Miraflores Urbanización: Miraflores Manzana y lote: 600 Calle: Av. Angamos Oeste Latitud: -12.11368082786381 Longitud: -77.03494492307883

Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024 - 2025
URL de disciplinas OCDE	Psicología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.02 Relaciones Industriales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.03 Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

(Universidad del Perú, **DECANA DE AMÉRICA)**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Escuela Profesional de Psicología Organizacional y de la Gestión Humana

ACTA

Siendo las 11:00 horas del día 18 de febrero del 2025, se dieron cita en el Mini Auditorio del Pabellón de la Facultad de Psicología, bajo la presidencia del Mg. **VLADIMIR ILLICH NAVARRO VARGAS,** los docentes Miembros del Jurado que suscriben la presente Acta y el postulante al Título Profesional de Psicóloga Organizacional y de la Gestión Humana, Bachiller **MIRANDA ROMERO CAMILA MALU** quien a invitación del Presidente expuso y sustento su trabajo de tesis titulado: **«PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL USUARIO INTERNO Y ACTITUDES HACIA EL CONFLICTO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA INMOBILIARIA, LIMA»,** al concluir con la sustentación absolvió las preguntas pertinentes.

Finalizado el acto de sustentación, el Presidente del Jurado invito al postulante y asistentes a retirarse del recinto para dar inicio a la deliberación evaluativa; a su término cada Miembro del Jurado hizo entrega al Presidente en sobre cerrado sus respectivas calificaciones, habiendo obtenido la postulante al Título Profesional de Psicóloga Organizacional y de la Gestión Humana el promedio de:

17 APROBADO CON MENCIÓN HONROSA

Seguidamente, el Presidente del Jurado invitó al salón de grados, tanto al postulante como a los asistentes a fin de comunicarles el resultado obtenido en el presente proceso.

El Jurado dispuso que se extendiera la presente acta como constancia del Examen de Titulación por la modalidad de Sustentación de Tesis.

MG. VLADIMIR ILLICH NAVARRO VARGAS
PRESIDENTE

DRA. MILDRED TERESA PAREDES TARAZONA
ASESORA

MG. HÉCTOR MANUEL HERNÁNDEZ VALZ
MIEMBRO

MG. EDINSON SÁNCHEZ MEDINA
MIEMBRO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dra. Mildred Teresa Paredes Tarazona en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Decanal N°001070-2024-D-FPsi/UNMSM de la **tesis**/ monografía/ informe de investigación/trabajo académico, cuyo título es **"Percepción de la calidad del servicio del usuario interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en trabajadores de una inmobiliaria, Lima"** presentado por el **bachiller**/ magíster/ egresado/ licenciado/ estudiante Bachiller **Camila Malu MIRANDA ROMERO** para optar el grado/ **título**/ especialidad de Título Profesional de Psicólogo Organizacional y de la Gestión Humana.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el17% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado/ título/ especialidad correspondiente.

Lima, 26 de noviembre de 2024

Firma del Asesor _____

UNMSM
Firmado digitalmente por PAREDES TARAZONA Mildred Teresa FAU 20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.11.2024 18:36:43 -05:00

Nombres y Apellidos del asesor: Dra. Mildred Teresa Paredes Tarazona

DNI 06211840

DEDICATORIA

A mi mamá, Lucy Josefina Romero Cornejo, mi guía desde el cielo; a mi papá, Marlo Miranda Valderrama, y mi hermano, Arturo Miranda Romero, por su apoyo incondicional; y a Dios, por darme fuerza y sabiduría en cada paso.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora, Dra. Paredes Tarazona, Mildred Teresa, por su constante apoyo y orientación, que me permitió superar los retos de este proceso. A los apreciados docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, y en especial al Dr. Alejandro Loli Pineda, al Ps. Edgardo Cuba y al Mg. Vladimir Navarro, por su dedicación, enseñanzas y por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I. 10
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 10
1.1. Planteamiento del Problema **10**
1.2 Formulación del Problema **13**
1.2.1. Problema General 13
1.2.2. Problemas Específicos 13
1.3 Objetivos **14**
1.3.1 Objetivo General 14
1.3.2 Objetivos Específicos 14
1.4 Justificación de la Investigación **14**
CAPÍTULO II. 17
MARCO TEÓRICO 17
2.1 Antecedentes del Estudio **17**
2.1.1. Percepción de la calidad del usuario interno 17
2.1.2. Actitud hacia el conflicto organizacional 22
2.2. Fundamentos teóricos **26**
2.2.1. Percepción de calidad del usuario interno 26
2.2.2. Actitud hacia el Conflicto organizacional 28
2.3. Relación entre Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el conflicto organizacional **33**
2.4. Hipótesis **35**
2.4.1. Hipótesis General 35
2.4.2. Hipótesis Específicas 35
2.5. Definición conceptual de las variables **36**
CAPÍTULO III. 39
METODOLOGÍA 39
3.1. Tipo de Investigación **39**
3.2. Diseño de Investigación **39**
3.3. Operacionalización de variables **40**
3.4. Población de estudio **41**
3.5. Muestra **42**
3.5.1. Tipo de muestreo 42
3.5.2. Tamaño de muestra 43

3.6. Identificación de variables **43**
3.7. Instrumentos de recolección de datos **43**
3.8. Procedimiento de recolección de datos **44**
3.9. Consentimiento informado **44**
3.10. Técnicas y procesamiento de análisis de datos **44**
CAPÍTULO IV. 47
RESULTADOS 47
4.1. Análisis descriptivo **47**
4.2. Análisis inferencial **56**
CAPÍTULO V. 65
DISCUSIÓN DE RESULTADOS 65
CONCLUSIONES 70
RECOMENDACIONES 73
ANEXOS **82**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables 40
Tabla 2. Género de los trabajadores 47
Tabla 3. Edad de los trabajadores 48
Tabla 4. Estado Civil de los trabajadores 49
Tabla 5. Grado de instrucción de los trabajadores 51
Tabla 6. Nivel organizacional de los trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima 52
Tabla 7. VX Percepción de la calidad del usuario interno 53
Tabla 8. VD Actitud hacia el Conflicto organizacional 55
Tabla 9. Pruebas de normalidad 56
Tabla 10. Relación entre Cooperación entre usuarios internos y Conflicto organizacional de escasez, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima. 57
Tabla 11. Relación entre Liderazgo de gestión y Conflicto organizacional interiorizado, en trabajadores 59
Tabla 12. Relación entre Valoración de su labor y Responsabilidad social institucional, con Conflicto organizacional emergente, en trabajadores 60
Tabla 13. Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el Conflicto organizacional en trabajadores 62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación entre variables 35
Figura 2. Esquema de variables de estudio. 39
Figura 3. Análisis de la fuerza y sentido de la correlación 46
Figura 4. Género de los trabajadores 48
Figura 5. Edad de los trabajadores 49
Figura 6. Estado Civil de los trabajadores 50
Figura 7. Grado de instrucción de los trabajadores 51
Figura 8. Nivel organizacional de los trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima 52
Figura 9. Percepción de la calidad del usuario interno 54
Figura 10. Actitud hacia el Conflicto organizacional 55
Figura 11. Correlación de dimensiones en resultados 63

RESUMEN

El estudio buscó determinar la relación entre la percepción del usuario interno y el conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima. Mediante el método descriptivo correlacional, diseño no experimental y transversal, en una muestra de 40 trabajadores. La recolección de datos mediante dos escalas tipo Likert válidas y confiables: la percepción de la calidad interna, de 18 ítems estructurada en cuatro dimensiones: Cooperación entre usuarios internos, Liderazgo de gestión, Valoración de la labor y Responsabilidad institucional; y la actitudinal del conflicto organizacional de 12 ítems, estructurada en tres tipos de conflicto. El resultado evidenció que la mayoría de los empleados tiene una percepción alta de la calidad del usuario interno (65%), mientras que el 47,5% presenta una actitud favorable hacia el conflicto organizacional Se observó una relación positiva significativa entre la percepción de calidad y la actitud hacia el conflicto organizacional (0,791, $p < 0,01$) sugiriendo que un entorno de calidad percibida fomenta actitudes proactivas hacia el conflicto. Explicada por relación positiva entre la cooperación interna y el conflicto de escasez (0,696); entre el liderazgo de gestión y el conflicto interiorizado (0,727) y la Valoración de su labor y la Responsabilidad social institucional (0,811), finalmente también la Valoración de su labor con el Conflicto organizacional emergente (0,683). En conclusión, los hallazgos aportan información desde la psicología sobre la dinámica organizacional del sector inmobiliario, proporcionando una base para la mejora continua y el desarrollo de estrategias que optimicen el clima laboral y las actitudes frente al conflicto.

Palabras clave: “Percepción de calidad usuario interno”, “Actitud hacia el conflicto organizacional”, Sector inmobiliario, Liderazgo de gestión, Valoración de la labor.

ABSTRACT

The study sought to determine the relationship between internal user perception and organizational conflict in a private real estate company in Lima. Using the descriptive correlational method, non-experimental and transversal design, in a sample of 40 workers. Data collection was carried out using two valid and reliable Likert-type scales: the perception of internal quality, of 18 items structured in four dimensions: Cooperation between internal users, Management leadership, Assessment of work and Institutional responsibility; and the attitudinal scale of organizational conflict of 12 items, structured in three types of conflict. The result showed that most employees have a high perception of internal user quality (65%), while 47.5% have a favorable attitude towards organizational conflict. A significant positive relationship was observed between the perception of quality and the attitude towards organizational conflict (0.791, $p < 0.01$) suggesting that an environment of perceived quality fosters proactive attitudes towards conflict. Explained by the positive relationship between internal cooperation and scarcity conflict (0.696); between management leadership and internalized conflict (0.727) and the Appreciation of their work and Institutional social responsibility (0.811), finally also the Appreciation of their work with the emerging organizational conflict (0.683). In conclusion, the findings provide information from psychology on the organizational dynamics of the real estate sector, providing a basis for continuous improvement and the development of strategies that optimize the work environment and attitudes towards conflict.

Keywords: "Perception of internal user quality", "Attitude towards organizational conflict", real estate sector, management leadership, work assessment.

CAPÍTULO I.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En la Categoría de tabulación K: actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, más concretamente el número 70 denominado por la OIT como Actividades inmobiliarias; en Lima Metropolitana ha mostrado una notable recuperación y crecimiento a principios de 2024, especificado en las ventas de viviendas aumentaron en un 7% en comparación con enero de 2023, reflejando una tendencia positiva y una dinámica de recuperación en el mercado inmobiliario tras los desafíos enfrentados en el año anterior y los previos que implicaron el contexto pandémico (Alerta Económica, 2024). Este incremento no solo sugiere una revitalización del sector, sino también un renovado interés de los compradores y una mayor confianza en la economía local.

En el contexto de este entorno empresarial de estudio en recuperación, es crucial e importante analizar los aspectos intangibles de la gestión del capital humano. La gestión del talento humano en sus aristas de capital intelectual y emocional es compleja, en tanto las organizaciones alcanzan sus objetivos y resultados como el bienestar en la comunidad con sus empleados. Trabajadores denominados para este sector, profesionales, administrativos y gerencial que en el proceso de investigación por su participación se denominan colaboradores, los que, por el proceso de gestión de recursos humano de la empresa son reclutados e incorporados con el propósito de cumplir tareas específicas, lo que crea o construye una relación de intercambio constante de intereses entre la empresa y el trabajador (Del Rocío & Moncayo, 2022). La gestión efectiva de este capital humano es

esencial para mantener la productividad y la competitividad en el mercado y el desarrolla de todo país.

De acuerdo a Schein (1985), para fortalecer la cultura resulta clave fomentar relaciones sólidas y constructivas entre los colaboradores y la empresa. Esta relación, se convierte en un pilar fundamental para la creación de una cultura organizacional sólida, ya que se basa en valores, creencias y prácticas compartidas que alinean a los colaboradores con los objetivos organizacionales. En el contexto del sector inmobiliario, donde se busca cada vez más una gestión eficiente y adaptable, esta cultura también impacta en el clima laboral, afectando tanto la percepción de calidad del usuario interno como la actitud hacia el conflicto organizacional. De esta forma, la cultura organizacional, según Schein (1985), no solo influye en el sentido de pertenencia y en la cohesión entre colaboradores, sino también en su percepción de calidad respecto a los procesos internos y en su actitud frente a los conflictos.

Cabe mencionar que el capital humano está representado por el colaborador interno, referido a aquellos trabajadores de la organización, sea operativo, administrativo o ejecutivo, que recibe o da a otro algún producto o servicio, que debe utilizar como insumo para alguna de sus labores, o es también generador de insumos para otra posición en la estructura de la empresa para el logro de sus metas (Paredes et al., 2016).

Sin embargo, debido a los procesos de cambio en las organizaciones y la diversidad de personas que interactúan en ellas, surgen diversos conflictos internos. Aunque estos conflictos no siempre pueden eliminarse por completo, las instituciones pueden optar por maneras de minimizarlos al máximo (Hernández & Mosquera, 2011). Es fundamental abordar estos conflictos con un enfoque

organizacional adecuado, ya que su existencia, como una conducta surgida del proceso de interacción, puede ser tanto funcional como disfuncional. Dependiendo de cómo se gestionen, estos conflictos pueden impactar positiva o negativamente en el desarrollo de las tareas y en el establecimiento de relaciones dentro de la organización.

Una gestión adecuada de los conflictos organizacionales puede convertir situaciones potencialmente destructivas en oportunidades de crecimiento y mejora. Por ejemplo, un enfoque transformacional en el liderazgo puede ayudar a resolver conflictos de manera constructiva, fomentando una cultura de comunicación abierta y respeto mutuo. Los líderes que se centran en la motivación y el desarrollo personal de sus empleados pueden reducir el impacto negativo de los conflictos y promover un entorno de trabajo más colaborativo y productivo. Además, el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos y la capacitación continua en comunicación asertiva pueden equipar a los empleados con las herramientas necesarias para manejar las disputas de manera efectiva.

Es importante también considerar el papel de la percepción del usuario interno en la dinámica de los conflictos organizacionales. Los empleados que sienten que sus preocupaciones son escuchadas y valoradas están más dispuestos a participar en la resolución de conflictos y a trabajar juntos para encontrar soluciones. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones implementen mecanismos de retroalimentación y canales de comunicación efectivos para que los empleados puedan expresar sus inquietudes y sugerencias. Esto no solo ayuda a identificar y abordar los conflictos de manera temprana, sino que también fortalece la confianza y el compromiso de los empleados hacia la organización.

Por todo lo anteriormente indicado, la presente investigación indagará sobre la relación entre la percepción del usuario interno y el conflicto organizacional en una empresa privada de Lima en 2024. Este estudio pretende comprender cómo los empleados perciben y manejan los conflictos dentro de su entorno laboral y cómo estas percepciones afectan la dinámica organizacional. La meta es identificar estrategias efectivas para la gestión de conflictos, que promuevan un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

Este estudio no solo contribuirá a una mejor comprensión de las dinámicas de conflicto en el sector inmobiliario, sino que también ofrecerá recomendaciones prácticas para mejorar la gestión del capital humano en un contexto de recuperación económica. Al identificar los factores que influyen en la percepción y manejo de conflictos, las organizaciones podrán desarrollar políticas y prácticas más efectivas para fomentar la colaboración, la innovación y la resiliencia entre sus empleados. Esto, a su vez, fortalecerá la competitividad y sostenibilidad de las empresas en un mercado en constante evolución.

1.2 **Formulación del Problema**

1.2.1. Problema General

- ¿Existe relación entre la Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el Conflicto organizacional en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Existe relación entre Cooperación entre usuarios internos y Conflicto organizacional de escasez, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima?

- ¿Existe relación entre Liderazgo de gestión y Conflicto organizacional interiorizado, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima?
- ¿Existe la relación entre Valoración de su labor y Responsabilidad social institucional, con Conflicto organizacional emergente, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima?

1.3 **Objetivos**

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el Conflicto organizacional en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre Cooperación entre usuarios internos y Conflicto organizacional de escasez, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.
- Determinar la relación entre Liderazgo de gestión y Conflicto organizacional interiorizado, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.
- Determinar la relación entre Valoración de su labor y Responsabilidad social institucional, con Conflicto organizacional emergente, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

1.4 **Justificación de la Investigación**

En cuanto a la justificación teórica, la investigación aborda una brecha en la literatura del comportamiento organizacional al enfocar su análisis en el sector

inmobiliario de Lima, un sector que, debido a su dinamismo y la constante interacción entre diversos actores internos y externos, presenta un entorno particularmente propenso a la aparición de conflictos organizacionales los cuales usarían como estrategia a la negociación Las teorías tradicionales del conflicto organizacional no siempre capturan las particularidades de este sector, donde la percepción del usuario interno puede estar significativamente influenciada por factores contextuales como la volatilidad del mercado, la presión por la eficiencia en la gestión de proyectos, y la alta competitividad. La presente investigación, por ello, no solo enriquecerá las teorías existentes, sino que también ofrecerá una visión más profunda y adaptada a realidades empresariales similares en economías emergentes.

Asimismo, el sector inmobiliario en Lima enfrenta desafíos únicos, como la fluctuación de la demanda, la complejidad en la gestión de proyectos a gran escala, y la necesidad de mantener un alto nivel de satisfacción tanto entre los clientes como entre los empleados. Estos factores hacen que la gestión de conflictos organizacionales sea crucial para la estabilidad y el éxito de las empresas. Al centrar el estudio en esta población específica, se podrán desarrollar estrategias de gestión de conflictos que no solo sean efectivas, sino también altamente relevantes para las características particulares de las empresas inmobiliarias de Lima. La justificación práctica recae, entonces, en las estrategias que podrán ser implementadas para minimizar los efectos negativos de los conflictos y potenciar sus aspectos funcionales, contribuyendo a la creación de un ambiente laboral más armonioso y productivo. Esto, a su vez, podría resultar en una mayor retención de empleados y una mejora en la competitividad de las empresas en el mercado.

Finalmente, a nivel metodológico, la elección de este sector y ubicación geográfica permite explorar con precisión la relación entre la percepción del usuario

interno y el conflicto organizacional en un contexto donde estas dinámicas son particularmente complejas. Lima, como principal centro económico de Perú, alberga un mercado inmobiliario con características que difieren de otros sectores económicos, lo que hace que el estudio sea no solo relevante, sino necesario para entender cómo gestionar eficazmente el conflicto organizacional y las actitudes hacia este en este contexto específico. La evidencia empírica obtenida será valiosa no solo para las empresas inmobiliarias de Lima, sino también para aquellas en mercados similares, tanto en Perú como en otros países de América Latina.

En resumen, esta tesis no solo busca entender la dinámica del conflicto organizacional y su percepción por parte de los empleados, sino también proporcionar herramientas prácticas y modelos teóricos que puedan ser utilizados para mejorar la gestión de recursos humanos en las empresas privadas de Lima y otros contextos similares.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 **Antecedentes del Estudio**

2.1.1. Percepción de la calidad del usuario interno

Álvarez & Quinto (2023) investigaron la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud de Chilca – Huancayo en 2021. Se empleó un diseño de investigación no experimental de tipo transversal y cuantitativo, con un enfoque descriptivo-correlacional. La muestra incluyó al personal de salud, y se recolectaron datos mediante encuestas del MINSA. El análisis estadístico realizado con SPSS versión 26 reveló una influencia significativa del clima organizacional en la satisfacción laboral del usuario interno, con un valor p de 0.001, indicando una correlación moderada y positiva (Rho de Spearman = 0.347). Estos hallazgos subrayan la importancia del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño del personal interno, destacando su impacto directo en el bienestar y la productividad laboral.

Slåtten & Lien (2022) se centraron en los factores que influyen en la atracción organizacional (AO), explorando cómo estos afectan la percepción de los usuarios internos sobre su organización como empleador. A diferencia de estudios previos centrados en solicitantes externos, esta investigación adopta la perspectiva de empleados internos. Se recolectaron datos cuantitativos de 164 enfermeras en hospitales públicos y se analizaron mediante análisis factorial confirmatorio y modelado de ecuaciones estructurales, incluyendo análisis de mediación. Los resultados destacan que el clima de colaboración interdepartamental, el apoyo gerencial y la calidad del servicio de atención influyen significativamente en la AO,

explicando el 45% de su variabilidad. Estas relaciones están mediadas, mostrando cómo la percepción de los empleados se moldea por estas dimensiones clave.

Zhalfa et al. (2022) en cuyo estudio se investigó cómo la percepción del rol, el desarrollo de recursos humanos y la compensación afectaron el rendimiento de los empleados en la Universidad Ibn Sina. Utilizando un enfoque causal y cuantitativo, se aplicó la regresión lineal múltiple para analizar los datos recogidos de 85 empleados seleccionados aleatoriamente. Los resultados revelaron que estos factores tuvieron una influencia positiva tanto individual como combinada en el rendimiento laboral, contribuyendo así al desarrollo de un modelo empírico para entender mejor estos efectos.

Paredes et al. (2021) investigaron la relación entre dos variables psicosociales: la percepción del servicio del usuario interno y las actitudes hacia el conflicto organizacional en usuarios internos de instituciones públicas, considerando que estas variables son inversamente relacionadas tanto globalmente como en sus dimensiones individuales. Se aplicaron dos escalas tipo Likert, validadas y confiables, a 303 participantes con consentimiento informado. Mediante análisis confirmatorio se desarrolló un modelo que ilustra la relación entre las dimensiones de cada variable. Se confirmó la relación inversa tanto a nivel global como entre las dimensiones, con excepción de la valoración de la labor y el conflicto interiorizado. Estos hallazgos ofrecen la base para desarrollar estrategias de gestión funcional del conflicto.

En el estudio de Vilca (2021) cuyo objetivo fue evaluar el impacto de la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid-19 en la Microred de Salud Ocobamba. Con un enfoque cuantitativo

correlacional y la participación de 79 usuarios internos, se encontró que la mayoría percibía la gestión como poco eficiente, especialmente en dirección y control, mientras que la organización fue vista como la más eficiente. La insatisfacción predominó, especialmente en reconocimiento personal y beneficios económicos. Los análisis estadísticos confirmaron que la gestión administrativa influyó significativamente en la satisfacción del usuario interno ($\chi^2 = 440.175$, $p < 0.001$), con un coeficiente de Nagelkerke de 0.99, indicando que la gestión explicaba el 99% de la variabilidad en la satisfacción.

Newman et al. (2020) analizaron cómo las percepciones de los miembros de trabajadores de equipos virtuales afectan el desempeño del equipo. El estudio se basó en 458 respuestas de 68 equipos. Se realizó un análisis factorial para confirmar la estructura de la percepción del uso efectivo de herramientas y técnicas de comunicación por parte de los líderes y la confianza en las escalas de los líderes. De los 12 ítems sobre la percepción del uso efectivo de herramientas y técnicas de comunicación por parte de los líderes, 9 de las 12 preguntas de la escala tuvieron un valor de 0.62 o superior, y las tres preguntas restantes tuvieron valores de 0.54, 0.57 y 0.57, lo cual es un nivel aceptable para los factores de escala. Además, los 10 ítems de la escala de confianza tuvieron un valor de 0.68 o mayor, con un rango de 0.79 a 0.68. Los resultados mostraron una relación positiva entre la percepción de la comunicación del líder y el desempeño del equipo, destacando que la confianza refuerza esta relación. Además, se identificaron problemas de alineación organizacional entre la comunicación percibida de los líderes, los resultados de desempeño del equipo y el desempeño organizacional medido por un cuadro de mando integral.

Manuti et al. (2020) tuvieron como objetivo investigar la percepción de los empleados sobre la Gestión de Recursos Humanos Sostenible en el contexto de la emergencia del COVID-19, explorando si y hasta qué punto las percepciones de participación y apoyo organizacional, junto con las estrategias individuales de afrontamiento asociadas al cambio organizacional, podrían influir en comportamientos organizacionales positivos, como el compromiso organizacional y el comportamiento extra-rol. La investigación involucró a 549 participantes que completaron un cuestionario en línea de autoinforme que abarcaba medidas psicosociales de las variables mencionadas anteriormente. Los resultados confirmaron el papel importante desempeñado por las prácticas de Gestión de Recursos Humanos Sostenible tanto para la capitalización de recursos humanos como para el rendimiento organizacional en un momento de gran incertidumbre y crisis global. También se discutieron las implicaciones para el desarrollo teórico y la práctica de la Gestión de Recursos Humanos.

Rabl et al. (2020) analizaron cómo las percepciones de los empleados sobre un enfoque organizacional de integración y aprendizaje en la diversidad influyen en el comportamiento cívico organizacional y la desviación interpersonal en el lugar de trabajo. Estudios en EE. UU. y Alemania revelan que estas percepciones están relacionadas positivamente con la percepción de virtud ética organizacional, que a su vez afecta el comportamiento de los empleados. El efecto es más fuerte cuando los empleados valoran altamente la diversidad. Los resultados destacan la importancia de alinear las percepciones de diversidad de la organización con los valores personales de los empleados y subrayan la responsabilidad ética de las organizaciones en su enfoque hacia la diversidad.

Wang et al. (2020) buscaron determinar qué significan los autores cuando se refieren a "percepciones de los empleados sobre prácticas de recursos humanos". Se revisaron 105 artículos de las principales revistas de gestión de recursos humanos y se encontró que las percepciones de los empleados sobre las prácticas de recursos humanos no constituyen un concepto monolítico. Siguiendo a estudiosos anteriores, se identificaron tres componentes distintos de las percepciones de los empleados sobre las prácticas de recursos humanos: el 'qué', el 'cómo' y el 'por qué'. Se hizo un resumen crítico de la literatura existente sobre estos tres componentes y se propusieron direcciones para futuras investigaciones, que incluyen enriquecer los fundamentos teóricos de la comunicación en recursos humanos, abrazar contextos transnacionales y mejorar la relevancia práctica.

Palma (2018) tuvo como objetivo principal evaluar el grado de satisfacción de los usuarios internos del área de emergencia del HGIB. Para lograrlo, se aplicó un enfoque metodológico basado en técnicas cuantitativas, utilizando un cuestionario diseñado específicamente para el personal médico, enfermeros(as) y camilleros del área de emergencia, que conforman una población de 103 usuarios internos. Los resultados proporcionaron criterios sobre el nivel de satisfacción con los protocolos actuales implementados en el centro de salud, identificando tendencias que sugieren posibles medidas para mejorar estos niveles de satisfacción. La propuesta incluye recomendaciones detalladas basadas en indicadores específicos orientados a mejorar la experiencia de los usuarios internos, así como la sugerencia de un plan de financiamiento y la redacción de un plan de mejoras. Además, se realiza un análisis de factibilidad que abarca aspectos técnicos, financieros y de recursos humanos necesarios para la implementación de estas mejoras.

2.1.2. Actitud hacia el conflicto organizacional

Sánchez (2023) tuvo como objetivo explorar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral en instituciones públicas de salud. Se utilizó un enfoque de investigación positivista, cuantitativo, descriptivo, correlacional, de campo y transversal. La muestra consistió en 18 personas seleccionadas de manera censal del Ambulatorio tipo II del Seguro Social y del Hospital tipo III "Dr. Pedro García Clara" en Ciudad Paraute, municipio Lagunillas, estado Zulia, Venezuela. Se empleó el "Cuestionario Conflicto Organizacional y Desempeño Laboral" (CO-DL), compuesto por 32 ítems en escala Likert de 5 puntos, validado mediante juicio de expertos y con alta confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach. Los datos fueron analizados utilizando estadística descriptiva, medidas de tendencia central y el coeficiente de Spearman. Los resultados revelaron que los conflictos se manifestaron principalmente entre líderes y colaboradores, así como en la revisión del trabajo, con causas asociadas a diferencias en valores y problemas personales. En cuanto al desempeño laboral, los factores organizacionales como la autoestima y el trabajo en equipo fueron identificados como predominantes y relevantes para los participantes del estudio.

Betalleluz (2023) evaluó cómo las habilidades emocionales afectan el manejo de conflictos entre los usuarios internos del Centro Materno Infantil México en 2022. Utilizando un diseño cuantitativo no experimental y correlacional, se aplicaron dos instrumentos de cuestionario a una muestra de 102 usuarios de un total de 138. Los resultados mostraron que el 37.3% de los usuarios tenía habilidades emocionales en un nivel bajo, mientras que el 36.3% las tenía en un nivel medio en el manejo de conflictos. Los análisis inferenciales confirmaron una significancia estadística ($p < 0.05$), empleando un modelo de regresión logística ordinal, y señalaron que el 31.1%

de la variabilidad en el manejo de conflictos puede explicarse por las habilidades emocionales, según el coeficiente de Nagelkerke. La investigación concluyó que las habilidades emocionales ejercen una influencia considerable en el manejo de conflictos de los usuarios internos del Centro Materno Infantil México en el año estudiado.

Krajcsák (2022) en cuyo artículo investigó cómo los conflictos dentro de los grupos de trabajo afectan el rendimiento organizacional, identificando fases beneficiosas y perjudiciales del conflicto y proponiendo estrategias de gestión. Se centró en conflictos de tarea y relación, observando su alternancia. Utilizando un enfoque narrativo con casos de una empresa multinacional, se encontró que el manejo adecuado del conflicto de tarea mejora el rendimiento organizacional con alto compromiso normativo y profesional. La prevención de conflictos de relación, promoviendo el compromiso afectivo moderado por el liderazgo transformacional, también fue destacada. Estos hallazgos subrayan la influencia del manejo de conflictos y el compromiso afectivo en el desempeño del equipo, avanzando en modelos empíricos sobre dinámicas conflictivas en organizaciones.

Usendok (2022) examinó el conflicto organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Estatal de Akwa Ibom, utilizando un diseño de investigación de encuesta con 226 empleados seleccionados aleatoriamente. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario estructurado validado y se analizaron con estadísticas descriptivas y el método de correlación de Pearson. Los resultados mostraron una relación significativamente positiva entre las causas del conflicto organizacional (diferencias de objetivos, recursos comunes, interdependencia de tareas y especialización) y el desempeño laboral de los empleados. La especialización mostró la correlación positiva más alta con la armonía organizacional. Además, los

conflictos surgieron por diversos factores relacionados con experiencias organizacionales basadas en orientaciones económicas y de incompatibilidad de objetivos.

Maiti & Choi (2021) investigó la implementación de estrategias de gestión de conflictos para reducir los mismos. Se utilizó una metodología que incluyó revisión de literatura y una encuesta con cuestionario a 80 profesionales del sector. Los hallazgos destacaron que la falta de conciencia entre los empleados es la principal causa de conflictos, y que el conflicto más prevalente es entre sindicatos y la administración. Se encontró que la negociación colectiva es la estrategia más efectiva para manejar los conflictos. Además, el análisis mostró una relación positiva entre el desempeño organizacional y estrategias como el compromiso, la negociación colectiva y la acomodación, mientras que otras estrategias tuvieron un impacto negativo en el desempeño organizacional.

Uchechukwu (2020) analizó el impacto de la gestión de la organización respecto a conflictos en el desempeño de los trabajadores en la Broadcasting Corporation. Utilizó un diseño de encuesta descriptiva y muestreo aleatorio, para derivar en 85 cuestionarios analizados con SPSS. Los resultados mostraron una relación positiva y significativa entre la gestión de conflictos y el desempeño. Los paquetes de motivación también influyeron positivamente en la fuerza laboral cuando se les dio la atención adecuada. Se concluyó que un nivel aceptable de resolución de conflictos mejora el desempeño. Se recomendó establecer mecanismos adecuados de resolución de conflictos, considerar la competencia del personal para seleccionar las partes de gestión de conflictos y educar a los empleados sobre cómo canalizar sus quejas adecuadamente.

Paresashvili et al. (2020) cuyo objetivo principal fue demostrar la importancia de la gestión de conflictos para lograr la efectividad organizacional, cómo afecta las actitudes de los empleados y los procesos de trabajo, y cómo se percibía el conflicto. Y lo más importante, se discutieron las causas del conflicto organizacional y sus componentes. Todo esto tuvo como objetivo encontrar y desarrollar mecanismos modernos de gestión de conflictos organizacionales. Los resultados del estudio confirmaron que la mayoría del personal trabaja en un entorno estresante y que las situaciones de conflicto son una parte frecuente de su vida laboral. Es deseable que el gerente asegure el mantenimiento del equilibrio emocional de los empleados, lo cual desempeña un papel fundamental en garantizar un ambiente de trabajo armonioso.

Veerankutty & Rehna (2020) revelaron que existe una estrecha relación entre el conflicto y el desempeño organizacional. El desempeño organizacional es bajo cuando el conflicto es extremadamente alto o extremadamente bajo. Un nivel moderado u óptimo de conflicto contribuye a un alto desempeño organizacional. Una cultura organizacional fuerte desempeña un papel importante en la reducción o resolución de conflictos en las empresas de tecnología de la información. Esta cultura crea un sentido de identidad y unicidad dentro de cada organización. El estudio concluye que existe una relación directa, positiva y significativa entre la cultura organizacional y la resolución de conflictos, lo que a su vez contribuye a mejorar la moral de los empleados, llevando a un alto desempeño.

Kohlhoffer-Mizser (2020) investigó la relación global entre la toma de decisiones de liderazgo y la resolución de conflictos, utilizando una revisión exhaustiva de la literatura. Se enfocó en cómo los líderes prefieren manejar los conflictos, destacando que muchos prefieren métodos alternativos de resolución si tienen la opción. El estudio también analizó cómo diferentes estilos de liderazgo

(transformacional, transaccional, laissez-faire) influyen en los estilos de gestión de conflictos, argumentando que estos estilos son estables y consistentes a lo largo del tiempo. Se utilizó el Instrumento de Modo de Conflicto Thomas-Kilmann (TKI) para evaluar el comportamiento de los individuos en situaciones de conflicto, considerando niveles de asertividad y cooperación como dimensiones clave en la gestión de conflictos.

Mukhtar et al. (2020) examinó la correlación entre el liderazgo transformacional, la comunicación interpersonal, el conflicto organizacional y la efectividad organizacional en las dayah de Aceh. Se recopilaron datos a través de cuestionarios completados por 90 maestros en 3 pesantren, utilizando análisis de senda para el análisis estadístico. Se encontró que el liderazgo transformacional fue el estilo más comúnmente empleado, seguido por la comunicación interpersonal y el conflicto organizacional. Además, se identificó un impacto positivo del liderazgo transformacional, la comunicación interpersonal y el conflicto organizacional en la efectividad organizacional. Se observaron variaciones en la efectividad organizacional según los factores de liderazgo y comunicación. Las recomendaciones derivadas del estudio enfatizan la necesidad de mejorar la efectividad organizacional mediante mejoras en la actitud, la motivación y el uso de tecnología en los programas de pesantren y dayah. Este estudio también señala nuevas áreas de investigación en liderazgo, rendimiento y efectividad en el gobierno de Aceh.

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Percepción de calidad del usuario interno

2.2.1.1. Teoría de la Percepción Organizacional

Esta teoría se centra en cómo las personas interpretan y procesan la información dentro de una organización. Es decir, en cómo los individuos dentro de

una organización van a recibir y comprender la información que reciben del entorno laboral. Por lo que se aplica la teoría en la comprensión y entendimiento sobre el ambiente laboral, el liderazgo y las prácticas organizacionales que afectan en la respuesta de los colaboradores frente al conflicto organizacional (Moreno-Jiménez, 1985). En ese sentido, la percepción organizacional puede actuar como un mediador en el conflicto organizacional, modulando las reacciones de los empleados y facilitando una resolución más efectiva. Así, una gestión adecuada de la percepción organizacional puede minimizar los efectos negativos del conflicto y promover un ambiente de trabajo más armonioso.

2.2.1.2. Importancia de la Percepción del Usuario Interno

Se ha visto en la literatura reciente que las personas que trabajan en una organización, denominados como usuarios internos, tienen influencia en la percepción de valor del usuario externo, sin importar su posición jerárquica o las funciones que desempeñen. Cabe mencionar que la satisfacción de los usuarios internos dependerá de factores clave como la planificación, dirección, ejecución y control y la comunicación. De estos depende la calidad de atención y servicio hacia los usuarios externos lo que derivará en el cumplimiento del objetivo estratégico (Salazar, 2024). Así, el comportamiento del usuario interno tiene un impacto directo en la rentabilidad de las empresas (Paredes et al., 2021; Sarmiento & Paredes, 2019). Por tal, es crucial entender cómo estos empleados, que actúan tanto como proveedores como consumidores de servicios o bienes en su trabajo, perciben la organización.

2.2.1.3. Dimensiones de la Percepción de la calidad del usuario interno

De acuerdo a Paredes et al. (2021) la percepción de la calidad del servicio de los usuarios internos se desagrega en:

- La cooperación entre usuarios internos
- Liderazgo de gestión
- Valoración de su labor
- Responsabilidad institucional

2.2.2. Actitud hacia el Conflicto organizacional

2.2.2.1. Teoría del Conflicto Organizacional

Esta teoría explora cómo los conflictos surgen dentro de las organizaciones debido a diferencias en objetivos, percepciones, recursos y estilos de liderazgo. Se puede utilizar esta teoría para analizar los diferentes tipos del conflicto organizacional y su influencia en la percepción y experiencia de los usuarios internos (Pody, 1967).

En ese sentido, un conflicto no gestionado adecuadamente puede llevar a una disminución de la moral, una caída en la productividad y, en casos extremos, a la ruptura de la cohesión del equipo. La percepción del usuario interno, que incluye a los empleados y directivos, es crucial en la forma en que se maneja y resuelve estos conflictos. Si los empleados perciben que el liderazgo es justo y transparente en la resolución de conflictos, es más probable que se mantengan comprometidos y motivados, lo que contribuye a un ambiente de trabajo positivo y productivo.

2.2.2.2. Teoría del Liderazgo Organizacional

Explora cómo diferentes estilos de liderazgo impactan en la dinámica organizacional, incluyendo la gestión del conflicto. Un liderazgo eficaz no solo se centra en alcanzar los objetivos organizacionales, sino también en crear un entorno donde los conflictos se gestionen de manera constructiva. Un liderazgo fuerte y

equitativo puede transformar un conflicto potencialmente destructivo en una oportunidad para el crecimiento y la mejora organizacional (Bass, 1987).

Bass (1987) destaca dos estilos principales, cada uno con diferentes enfoques y efectos sobre la organización:

- Liderazgo Transaccional

El liderazgo transaccional basado en un sistema de recompensas y castigos para motivar a los empleados. Este estilo está centrado en la supervisión, organización y el desempeño del grupo, y es efectivo en la consecución de tareas y objetivos a corto plazo. Sin embargo, en situaciones de conflicto, este enfoque puede ser limitado. Si bien puede resolver conflictos inmediatos mediante la aplicación de reglas y sanciones, no aborda las causas subyacentes ni fomenta una verdadera resolución colaborativa.

- Liderazgo Transformacional

El liderazgo transformacional, por otro lado, se enfoca en inspirar y motivar a los empleados para que alcancen su máximo potencial y alineen sus objetivos personales con los de la organización.

2.2.2.3. Teoría de la Cooperación y Trabajo en Equipo

Esta teoría examina cómo la colaboración entre empleados influye en el rendimiento organizacional y en la gestión de conflictos. Se puede emplear en el estudio de cómo la cooperación entre usuarios internos afecta la manifestación y resolución de conflictos en la empresa inmobiliaria (Senge, 1993).

En esa línea, la cooperación efectiva puede prevenir la escalada de conflictos al promover la comunicación abierta y el entendimiento mutuo. En una empresa

inmobiliaria, fomentar un espíritu de equipo puede ayudar a resolver conflictos de manera más rápida y eficiente. Los equipos que trabajan bien juntos pueden compartir recursos y conocimientos, lo que facilita la resolución de problemas complejos. Además, la percepción de los empleados sobre el apoyo y la cooperación dentro del equipo influye en su compromiso y satisfacción laboral. Por lo tanto, un enfoque en la cooperación y el trabajo en equipo no solo mejora la gestión de conflictos, sino que también fortalece la cohesión y el rendimiento del equipo.

2.2.2.4. Teoría de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Esta teoría se enfoca en cómo las empresas integran preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones y relaciones con los empleados (Carroll, 1991). En esa línea, una empresa que demuestra un fuerte compromiso con la RSC puede mejorar la percepción de sus empleados, quienes pueden sentirse más orgullosos y motivados al trabajar para una organización que se preocupa por el bienestar de la comunidad y el medio ambiente. De esta manera, la RSC no solo beneficia a la sociedad en general, sino que también contribuye a un ambiente organizacional más estable y armonioso.

2.2.2.5. Importancia de la gestión del conflicto organizacional

La gestión del conflicto organizacional juega un papel crucial en la eficacia y la cohesión dentro de las organizaciones modernas. Según Bello y Sánchez (2020), "el manejo efectivo del conflicto puede mejorar significativamente el clima laboral y la productividad" (p. 45). Investigaciones recientes subrayan que los conflictos organizacionales pueden ser tanto funcionales como disfuncionales, dependiendo de cómo se gestionen (Smith & Jones, 2019). Por otro lado, conflictos no gestionados pueden resultar en disminución de la moral de los empleados y afectar negativamente el rendimiento organizacional (García et al., 2018).

Es esencial que las organizaciones comprendan las dinámicas del conflicto y desarrollen estrategias efectivas para su manejo. Como señalan Williams y Brown (2017), "las políticas claras y los procesos de resolución de conflictos pueden reducir la escalada de disputas y promover un ambiente laboral saludable" (p. 112). Además, la formación en habilidades de comunicación y negociación puede equipar a los empleados y líderes con las herramientas necesarias para abordar conflictos de manera constructiva (Johnson, 2020).

La gestión adecuada del conflicto no solo promueve relaciones laborales positivas y un ambiente de trabajo armonioso, sino que también puede contribuir significativamente a la eficiencia operativa y al logro de objetivos organizacionales (Martínez & Gutiérrez, 2023).

2.2.2.6.Tipos de conflicto organizacional

El conflicto organizacional ha sido estudiado en tres niveles: Conflicto organizacional de escasez, Conflicto organizacional interiorizado y Conflicto organizacional emergente, que surge en diversos grados y modalidades a partir de interacción generada en los procesos de la actividad laboral, fuente real para posibilitar colisión de intereses entre ellos a procedimientos, recursos, tecnología, jerarquía, como sentimiento de frustración, conflicto de intereses, conflicto de rol, de manera personal o grupal (Kriesberg, 1973; Paredes et al., 2021).

- Conflicto organizacional de escasez

  La limitación de recursos a menudo resulta en una creación o aumento del conflicto (Diri, 2015). Su solución se complica por factores psicológicos, como la motivación y el desempeño de los empleados, o por criterios

estratégicos (Sugito-Efendi, 2021; Suprapto & Widigdo, 2021) lo que da lugar a un tipo de conflicto organizacional por escasez.

Este conflicto se manifiesta en el mal uso del recurso por parte de quien lo recibe y la consecuente percepción de inequidad. Estos conflictos también tienen un componente afectivo debido a las experiencias previas de los involucrados, quienes han sufrido carencias o limitaciones de recursos para la ejecución de sus tareas en su trabajo, situación que se agrava por la falta de previsión de un suministro continuo (Paredes et al., 2021).

- Conflicto organizacional interiorizado

El conflicto interiorizado surge del propio usuario interno, ya que las personas no reaccionan directamente al entorno, sino que primero construyen significados personales. De acuerdo con la teoría de Adler, los seres humanos se caracterizan por ser una unidad en el amplio espectro de la personalidad (conocimientos, sentimientos y conducta) (Miller & Dillman, 2016; Watts, 2015) las cuales son determinantes para formar actitudes.

En ese contexto, si estas están llenas de interés social, fomentan el bienestar y reducen el estrés, condiciones necesarias para desarrollar resiliencia y tolerancia ante la frustración. Sin embargo, un déficit en la construcción del interés social resulta en una preparación insuficiente para cooperar plenamente y una tendencia a destacar los defectos o errores de los demás debido a una percepción incorrecta de lo que debería ser (Paredes et al., 2021).

- Conflicto organizacional emergente

Los procesos de cambio o la innovación es una cuestión clave para la mayoría de las organizaciones empresariales, pero aún es difícil de implementar, ya que el proceso de gestión del cambio suele ser complejo y depende de una metodología organizada para complementar el compromiso y la participación de una organización (Raza & Standing, 2011). Cooper & Markus (1995) incluso indican que la resistencia que ofrecen los colaboradores no es al cambio per se, sino a la forma en que se les trata y a los roles que desempeñan en dicho proceso de cambio.

El conflicto que emerge ante la necesidad de un desafío, cambio, innovación o tecnología en la organización, ya sea en un sector específico o de manera general, puede no ser compatible con los principios o normas existentes, y a menudo ocurre debido a la falta de instrucción o comunicación asertiva (Bryaman, 1994; Filipeanu & Cananau, 2015). Este tipo de conflicto refleja cómo la organización enfrenta las demandas que debe abordar. Este conflicto es característico tanto a nivel individual como a nivel del sistema organizacional (Paredes et al., 2021).

2.3. Relación entre Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el conflicto organizacional

Previamente se ha indicado que una gestión eficaz del capital humano es crucial para mantener la productividad y la competitividad de toda organización. Así, los colaboradores internos, que incluyen a trabajadores operativos, administrativos y ejecutivos, representan un rol clave dentro de la estructura empresarial (Paredes et al., 2016).

Sin embargo, los cambios constantes en las organizaciones, el trabajo excesivo (Giebels & Janssen, 2011) y la diversidad de personas que interactúan en ellas generan diversos conflictos internos (Castañer & Oliveira, 2020). Varias taxonomías de factores conflictivos en el lugar de trabajo incluyen explícitamente las relaciones interpersonales (Frone, 2000), se ha visto igualmente que mientras más se diversifica la fuerza laboral, esta compite por recursos escasos y no siempre logran gestionar la dinámica disruptiva de la categorización social (Richter et al., 2005).

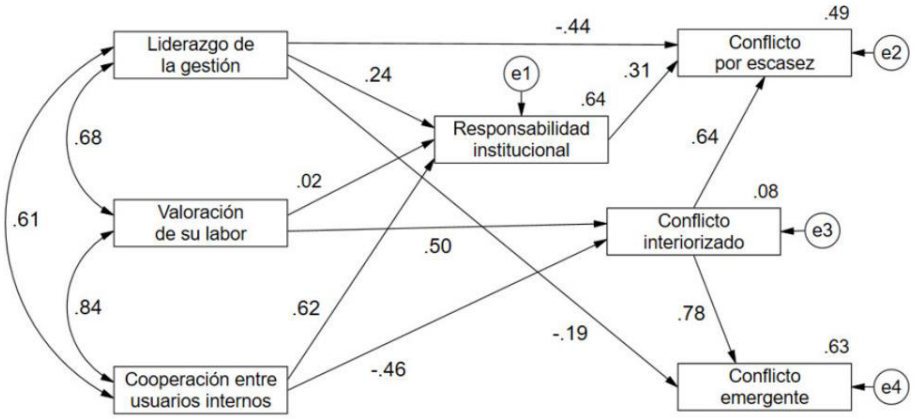
Aunque estos conflictos no siempre pueden eliminarse por completo, las instituciones pueden buscar maneras de minimizarlos al máximo (Hernández & Mosquera, 2011). Es esencial abordar estos conflictos con un enfoque organizacional adecuado, ya que la forma en que se gestionen estos conflictos puede influir positiva o negativamente en el usuario interno.

Un elemento clave en este contexto es la percepción del usuario interno, que actúa como un mediador esencial del comportamiento dentro de la organización, basado en categorías aprendidas y en la comparación que el colaborador establece entre sus expectativas y el servicio percibido. Esto implica evaluar lo que puede obtener y el nivel mínimo aceptable que está dispuesto a aceptar (Paredes et al., 2021).

Es importante, entonces, explorar al usuario interno en función al conflicto organizacional, ya que puede surgir como resultado de interacciones y puede ser tanto funcional como disfuncional, afectando de manera positiva o negativa la ejecución de tareas y la calidad de las relaciones laborales.

Figura 1.

Relación entre variables



Fuente: Paredes et al. (2021).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

- Existe relación entre la Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el Conflicto organizacional en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre Cooperación entre usuarios internos y Conflicto organizacional de escasez, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.
- Existe relación entre Liderazgo de gestión y Conflicto organizacional interiorizado, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

- Existe relación entre Valoración de su labor y Responsabilidad social institucional, con Conflicto organizacional emergente, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

2.5. Definición conceptual de las variables

2.5.1. Percepción de calidad del usuario interno

Los usuarios internos son los empleados o colaboradores que llevan a cabo tareas operativas, administrativas o ejecutivas. Estos usuarios pueden ser proveedores o receptores de insumos, ya sean tangibles o intangibles, necesarios para alguna de las etapas o fases del producto en el que trabajan (Paredes, 2014). En esa línea, los empleados son vistos como clientes internos a quienes otros miembros de la organización les proporcionan productos o servicios (Nagel y Cilliers, 1990). Para que una empresa construya relaciones sólidas con los empleados, es importante que satisfaga las necesidades de estos clientes internos (Choi et al., 2014).

2.5.2. Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el conflicto organizacional

A su vez, este concepto se vincula a la calidad percibida del servicio proporcionado por las distintas unidades organizativas que incluye a los empleados dentro de la organización (Stauss, 1995). A su vez, los servicios de los usuarios internos crean una red de unidades funcionales que están asociadas con el objetivo de brindar servicios a usuarios externos (Marshall et al., 1998). Como tal, brindar calidad de servicio a usuarios depende de brindar calidad de servicio a través de las redes internas de la empresa (Brandon-Jones & Silvestro, 2010).

En ese sentido, la percepción de la calidad del servicio entre colaboradores internos resulta fundamental en tanto que, la insatisfacción por las deficiencias o precariedad en el trabajo es una fuente permanente de frustración o enojo que se

tipifica como un pobre salario emocional, el mismo conlleva la pérdida de confianza en el sistema y entre colaboradores que lo conforman, dándose un círculo vicioso (Paredes et al., 2016).

2.5.3. Actitud hacia el Conflicto organizacional

Sin importar el tipo de sistema (económico, social, financiero, cultural, tecnológico) o su escala (mundial, regional, local, sectorial, empresarial), los conflictos organizacionales representan interrupciones inesperadas y difíciles de controlar, que se dan en cualquier momento y lugar debido a la interdependencia creada por la globalización y las transformaciones tecnológicas. Dada la diversidad de estas organizaciones, es inevitable que surjan conflictos entre individuos (Kazan, 1997). Al ser sistemas sociales altamente interdependientes, las organizaciones empresariales, enfrentan perturbaciones constantes que pueden causar crisis de diferentes magnitudes (Bohórquez, 2017).

De acuerdo con (Pondy, 1989) el conflicto ha sido considerado como una anomalía, una interrupción en los procesos normales, una explosión temporal o una aparición en el flujo generalmente fluido de un conjunto de relaciones estables y cooperativas que formaban una organización. Se veía como algo inevitable debido a las diferencias inherentes en las percepciones y objetivos de los miembros de la organización, pero, a su vez, como un elemento funcional, siempre que no amenazara la base de la relación, ya que el conflicto constructivo podía llevar a la organización a nuevas alturas de creatividad, innovación y energía competitiva.

Sin embargo, más adelante, se ha derivado en investigaciones que apuntan a que el conflicto emergía en las relaciones como sentimientos, percepciones y comportamientos. Entonces, estos episodios de conflicto dejan, igualmente, una

secuela de malentendidos y resentimientos que formaban la base de futuros conflictos.

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Según Hernández & Mendoza (2018), se lleva a cabo un estudio de tipo básico descriptivo, con el objetivo de obtener una comprensión de la influencia que la realidad tiene en el área que se está examinando. La generación e información nueva es el objetivo principal del sistema.

Dado el estado actual de las cosas, la investigación se llevó a cabo utilizando las metodologías teóricas que se ofrecieron.

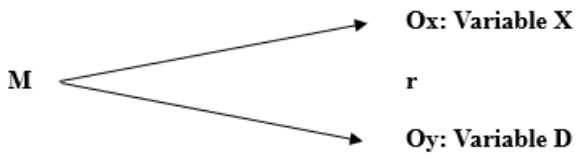
3.2. Diseño de Investigación

Este estudio es descriptivo-correlacional, transversal y con diseño no experimental, ya que se analizaron los fenómenos planteados. De carácter transaccional debido a que los datos se recogieron una sola vez *(*Hernández *et al.,* 2014*).*

Por cuanto esta investigación es cuantitativa porque "se expresó en términos de números y porcentajes de la población que fue encuestada, y de carácter descriptivo correlacional porque pretende establecer una relación entre las variables investigadas" (Hernández et al., 2014).

Figura 2.

Esquema de variables de estudio.



Además, será una investigación transversal ya que implica recoger datos en un solo momento en el tiempo para determinar si existe una relación entre variables específicas sin manipularlas. En este caso, se analizará la relación entre las dos variables analizadas.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	N ° Ítem	Tipo de escala
Percepción de la calidad del usuario interno	Es la evaluación subjetiva que los colaboradores en PYMEs tienen sobre la calidad de los servicios y procesos internos, abarcando su satisfacción y confianza en la competencia y apoyo organizacional. Una percepción positiva se asocia con menor estrés y un clima laboral saludable. (Paredes, 2014; Paredes et al., 2016),	Cooperación entre usuarios internos	1 al 5	**Ordinal,** Baremo Rango: Bajo Medio Alto
		Liderazgo de gestión	6 al 9	
		Valoración de su labor	10 al 13	
		Responsabilidad social institucional	14 al 18.	

Variable	Definición operacional	Dimensiones	N° Ítem	Tipo de escala
Actitud hacia el Conflicto organizacional	Es la disposición de los colaboradores para enfrentar desacuerdos en la organización, influenciando el clima laboral y las relaciones. Incluye respuestas colaborativas, evitativas, competitivas	Conflicto organizacional de escasez.	1 al 4	**Ordinal,** Baremo Rango:
		Conflicto organizacional interiorizado.	5 al 8	

	o comprometidas, esenciales para la resolución efectiva de conflictos y un ambiente laboral saludable. (Paredes et al., 2021)	Conflicto organizacional emergente.	9 al 12	Bajo Medio Alto

Variables sociodemográficas

- Sexo:
  - Varón
  - Mujer
- Edad:
  - 18 a 30 años
  - 31 a 40 años
  - 41 a más
- Estado Civil:
  - Soltero
  - Casado
  - Divorciado
  - Viudo
- Grado de instrucción:
  - Primaria
  - Secundaria
  - Universitario
  - Posgrado
- Nivel organizacional:
  - Operario
  - Asistente/Analista
  - Especialista/Coordinador
  - Jefe
  - Gerente

3.4. Población de estudio

Se refiere al grupo infinito o finito de cosas, seres, elementos que tienen características en común y son observables (Valderrama, 2015, p. 182). En este caso, La población está constituida por el total de 40 trabajadores que conforman la empresa privada del sector inmobiliario de Lima, concretamente aquellos a cargo del proyecto “Los pinos de San Hilario”.

3.5. Muestra

Tal como la plantea, Arias & Covinos (2021) la conceptualiza como una colección interminable o finita de sujetos que comparten entre sí rasgos comunes o similares. Por lo cual se tomaron como población de estudio 40 trabajadores que conforman la empresa.

3.5.1. Tipo de muestreo

Se consideró la muestra censal. Según lo expuesto por Hayes et al. (1999) se define cuando es crucial conocer la información que facilita los sujetos del estudio, se aplica el método en el que la muestra representa a toda la población. Una muestra intencional no probabilística es aquella en la que el investigador elige sus propios criterios, libre de cualquier regla matemática o estadística, en un esfuerzo por hacer que la muestra sea lo más representativa posible.

Al respecto y en atención a lo ya dicho, la muestra estuvo conformada por toda la población, o sea 40 trabajadores (Otzen & Manterola 2017).

Una muestra intencional no probabilística es aquella en la que el investigador elige sus propios criterios, libre de cualquier regla matemática o estadística, en un esfuerzo por hacer que la muestra sea lo más representativa posible.

Criterios de Inclusión

- Trabajadores que se encuentren activos laboralmente.
- Trabajadores que tengan un mínimo de trayectoria de seis meses en la empresa.
- Trabajadores que voluntariamente acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no se encuentren laborando en la empresa.

- Trabajadores que no contesten adecuadamente la ficha de variables sociodemográficas.
- Trabajadores que no contesten adecuadamente los cuestionarios.

3.5.2. Tamaño de muestra

El tamaño de muestra, entonces, equivale al mismo de la población, siendo 40 los trabajadores por evaluar.

3.6. Identificación de variables

La presente investigación empleará las variables de Percepción de usuario interno y Conflicto organizacional, presentados en el siguiente esquema:

3.7. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron dos cuestionarios estructurados uno por cada variable.

La percepción de la calidad del usuario interno fue medida usando una escala compuesta por 18 ítems. Dicha escala mide la percepción del usuario interno a través de cuatro dimensiones: Cooperación entre usuarios internos, Liderazgo de la gestión, Valoración de su labor y Responsabilidad institucional. En su versión original, los autores indicaron la evidencia de validez por la capacidad discriminante y el uso del análisis factorial confirmatorio para la estructura original de cuatro factores correlacionados indica un ajuste apropiado, 2 (146) = 260,61; CFI = 0,94; RMSEA =0,037 confirmación de la estructura factorial (Paredes et al., 2021).

Por otra parte, el conflicto organizacional se medirá con una escala compuesta por 12 ítems, en sus resultados psicométricos se observó un adecuado ajuste a la estructura de tres dimensiones correlacionadas 2(51) = 69,1; $p < 0,047$; CFI = 0,979; RMSEA = 0,033 (Paredes et al., 2021).

Cabe indicar que las propiedades psicométricas de los instrumentos para la presente se encuentran en anexos.

3.8. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos se llevará a cabo siguiendo estrictamente las pautas éticas de la investigación científica, asegurando que todos los participantes proporcionen su consentimiento informado. Los instrumentos de medición serán aplicados garantizando la confidencialidad y la integridad de los datos recopilados. Se establecerán protocolos claros para el manejo de los datos con el fin de preservar la privacidad de los participantes y la validez de los resultados. Además, se ofrecerán explicaciones detalladas sobre el propósito del estudio y los derechos de los participantes antes de la administración de los instrumentos.

3.9. Consentimiento informado

Se solicitará el consentimiento informado a todos los participantes antes de iniciar el proceso de recolección de datos. Este procedimiento asegurará que los participantes comprendan plenamente el propósito del estudio, los métodos utilizados, y sus derechos como participantes, incluyendo el derecho a la confidencialidad y la opción de retirarse del estudio en cualquier momento sin repercusiones. El consentimiento informado será documentado adecuadamente, cumpliendo con las normas éticas y las pautas de investigación científica para garantizar la integridad y la validez del estudio.

3.10. Técnicas y procesamiento de análisis de datos

La prueba de hipótesis en esta investigación se realizará utilizando la siguiente configuración estadística (Webster 2000).

H_0: $R_{XY}=0$ La variable X (Percepción de la calidad del usuario interno) no guarda ninguna relación con la variable D (Actitud hacia el Conflicto organizacional).

H_1: $R_{XY}\neq 0$ La variable D (Actitud hacia el Conflicto organizacional) guarda alguna relación con la variable X (Percepción de la calidad del usuario interno).

2. Estadístico de prueba: por la población ser menor a 50 se aplicarán pruebas Shapiro-Wilk.

Prueba de Spearman de no haber normalidad o Pearson de existir normalidad.

$r = \frac{N(\sum XY)-(\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2)-(\sum X)^2][N(\sum Y^2)-(\sum Y)^2]}}$ Tomado de: (Spiegel et al., 2001)

Siendo:

N=Población

∑=Sumatoria

X=Variable X

y=Variable D

R=Coeficiente de correlación

Nivel de significancia referente *p*=0.05

Criterio de decisión

Figura 3.
Análisis de la fuerza y sentido de la correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tomado de: (Hernández et al. 2014)

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante el análisis descriptivo y el análisis inferencial de los datos recolectados. El análisis descriptivo se enfocó en resumir y organizar la información, proporcionando una visión general de las características principales del objetivo general "Determinar la relación entre la Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el Conflicto organizacional en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima". Posteriormente, se aplicó el análisis inferencial para realizar generalizaciones sobre la población a partir de los datos muestrales, utilizando pruebas estadísticas según la prueba de normalidad, que permitieron evaluar la existencia de relaciones significativas y validar los objetivos propuestos.

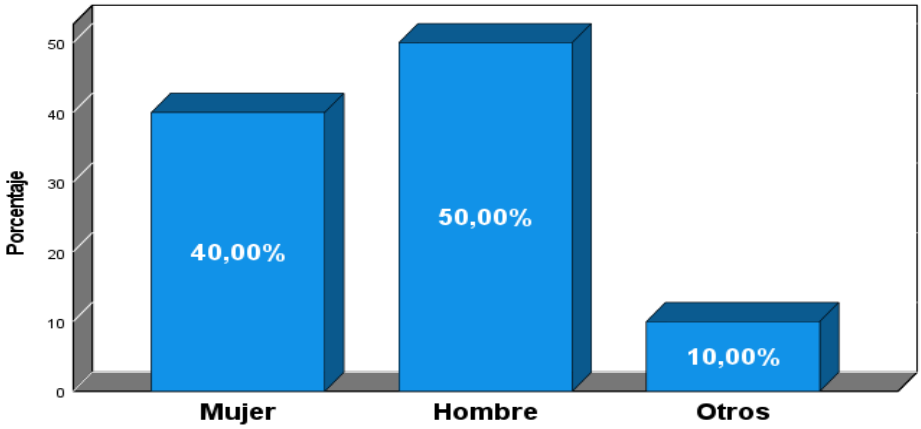
4.1. Análisis descriptivo

Analizar y describir los datos sociodemográficos en los trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

Tabla 2.
Género de los trabajadores

		N	%
Sexo	Mujer	16	40,0%
	Hombre	20	50,0%
	Otros	4	10,0%

Figura 4.
Género de los trabajadores

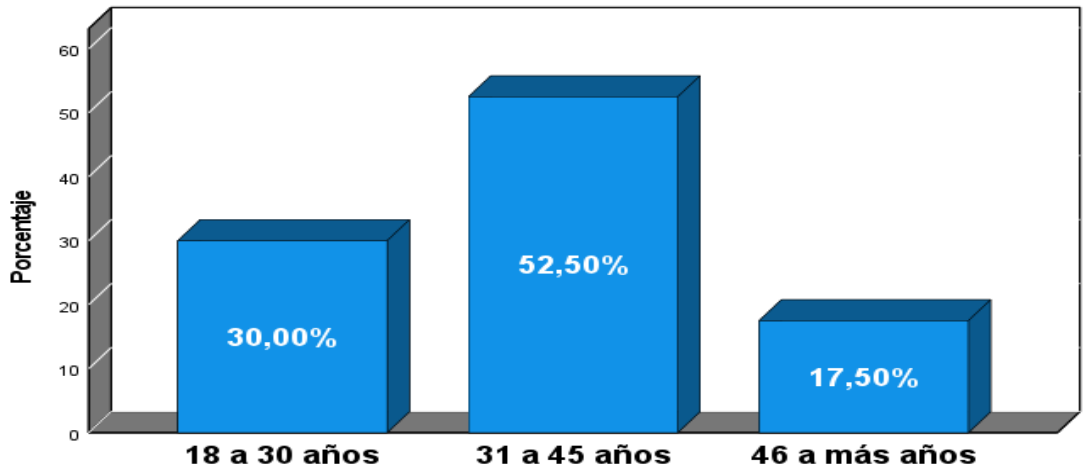


De acuerdo con el objetivo específico de analizar y describir los datos sociodemográficos en los trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario en Lima, la Tabla 2 junto a la figura 4, permite observar la distribución de género en el personal. Se identifica que el 50% de los trabajadores son hombres, el 40% son mujeres, y el 10% se identifica con otro género. Estos datos sugieren una predominancia masculina en el personal, con una representación femenina menor y un pequeño porcentaje que se identifica con otros géneros. Este análisis preliminar aporta información relevante sobre la composición sociodemográfica de la fuerza laboral, lo cual es fundamental para entender las dinámicas de diversidad e inclusión dentro de la empresa.

Tabla 3.
Edad de los trabajadores

		N	%
Edad	18 a 30 años	12	30,0%
	31 a 45 años	21	52,5%
	46 a más años	7	17,5%

Figura 5.
Edad de los trabajadores



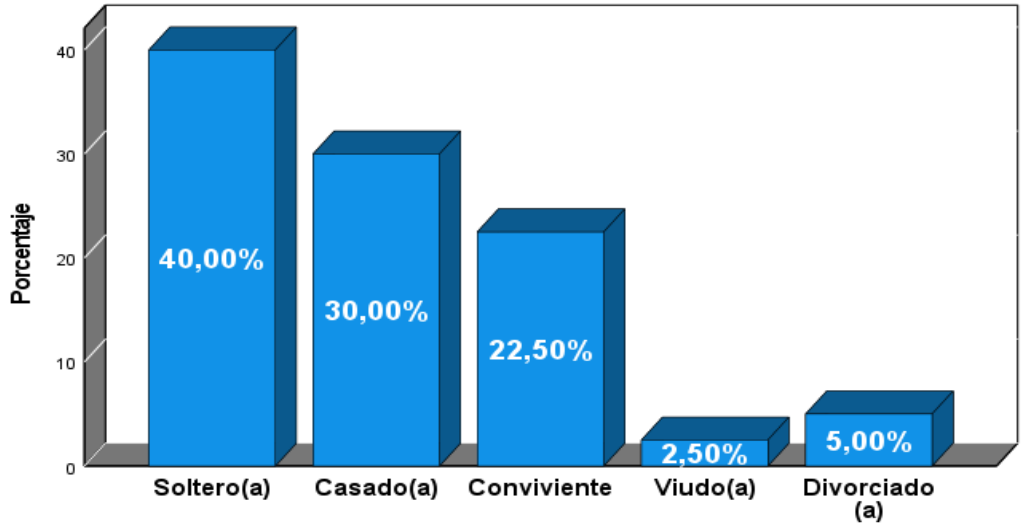
En relación con analizar y describir los datos sociodemográficos de los trabajadores en la empresa inmobiliaria de Lima, la Tabla 3, junto a la figura 5, presenta la distribución por grupos de edad. La mayor proporción de empleados se encuentra en el rango de 31 a 45 años, que representa el 52,5% del personal, seguido del grupo de 18 a 30 años con un 30%, y, finalmente, el 17,5% corresponde a trabajadores de 46 años o más. Este análisis sugiere que la fuerza laboral de la empresa está compuesta predominantemente por personas de mediana edad, lo que puede indicar una tendencia hacia la contratación de empleados con cierta experiencia y estabilidad laboral. Además, la menor proporción de trabajadores mayores de 46 años podría reflejar una limitación en la diversidad etaria o posibles preferencias de contratación dentro de la organización, lo cual es un aspecto relevante para evaluar políticas de inclusión y desarrollo de talento en distintas etapas de la vida laboral.

Tabla 4.
Estado Civil de los trabajadores

	N	%
Soltero(a)	16	40,0%
Casado(a)	12	30,0%
Conviviente	9	22,5%

Estado Civil	Viudo(a)	1	2,5%
	Divorciado(a)	2	5,0%

Figura 6.
Estado Civil de los trabajadores



La Tabla 4 y la Figura 6 muestran la distribución del estado civil entre los trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario en Lima, lo cual aporta una perspectiva adicional a la descripción sociodemográfica de su personal. Se observa que el grupo predominante es el de personas solteras, que representan el 40% de la plantilla, seguido por el 30% de trabajadores casados. Los trabajadores convivientes constituyen el 22,5%, mientras que los divorciados y viudos representan una minoría, con 5% y 2,5%, respectivamente.

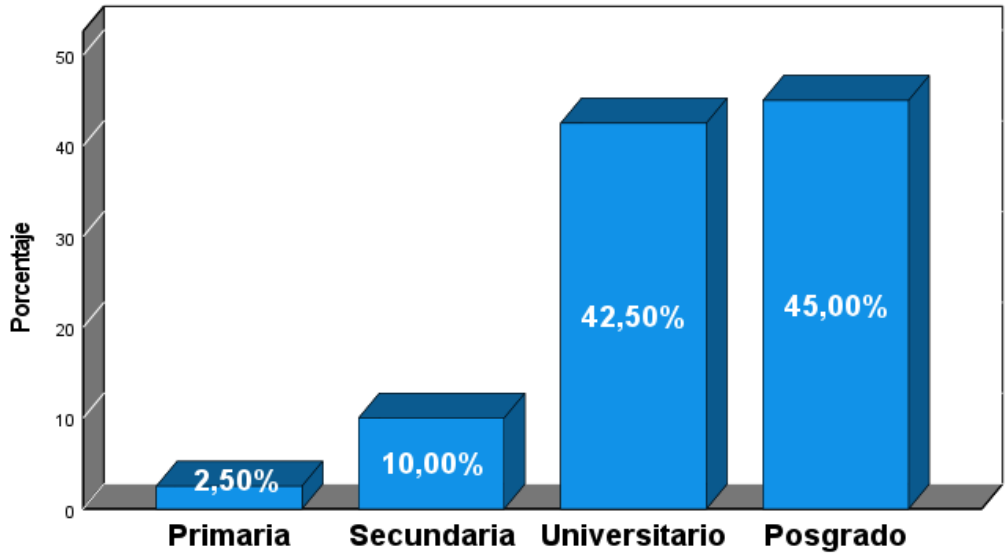
Este análisis revela que la mayoría de los trabajadores no están en una relación formal de matrimonio, ya que el grupo de solteros y convivientes en conjunto representa el 62,5% de la fuerza laboral. Esto podría estar relacionado con la estructura etaria observada previamente (donde predominan los empleados jóvenes y de mediana edad), quienes suelen tener una mayor proporción de personas solteras o convivientes. Además, la baja proporción de empleados viudos o divorciados sugiere que la empresa cuenta con una fuerza laboral predominantemente joven y en

etapas tempranas o medias de su vida familiar y personal, lo cual puede tener implicaciones en las políticas de bienestar laboral y beneficios para los trabajadores.

Tabla 5.
Grado de instrucción de los trabajadores

		N	%
Grado de instrucción	Primaria	1	2,5%
	Secundaria	4	10,0%
	Universitario	17	42,5%
	Posgrado	18	45,0%

Figura 7.
Grado de instrucción de los trabajadores



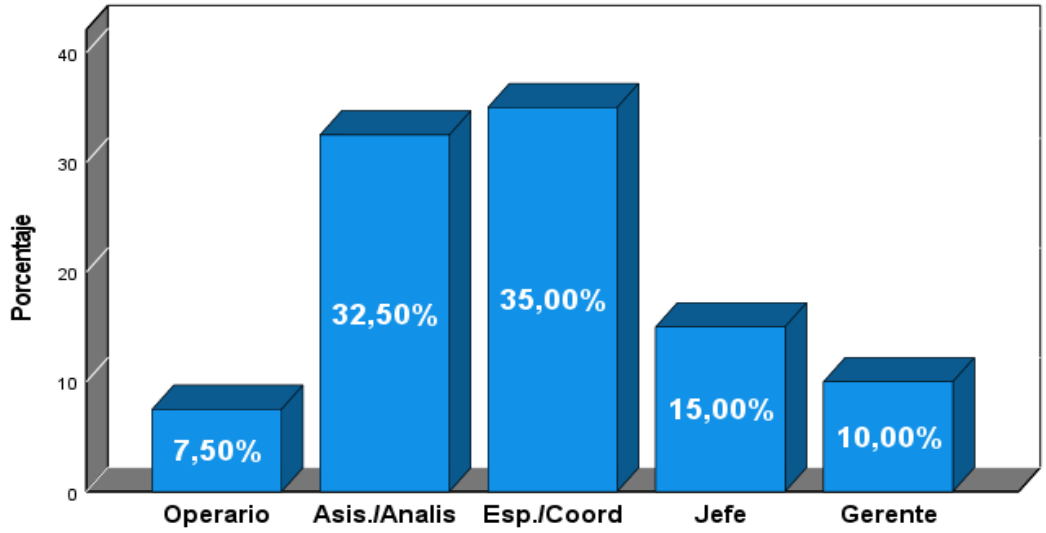
La Tabla 5 y la Figura 7 muestran el grado de instrucción de los trabajadores en una empresa privada del sector inmobiliario en Lima, proporcionando una visión sobre el nivel educativo del personal. La mayoría de los empleados tiene un alto nivel de formación académica, con un 45% que posee estudios de posgrado y un 42,5% con estudios universitarios. En contraste, sólo el 10% cuenta con instrucción secundaria y un 2,5% con nivel primario. Este análisis sugiere que la empresa tiene una fuerza laboral altamente cualificada, lo que podría estar vinculado a las demandas de competencias y conocimientos especializados en el sector inmobiliario.

La gran proporción de trabajadores con estudios de posgrado y universitarios refleja una posible preferencia de la empresa por empleados con un nivel educativo avanzado, lo cual puede influir positivamente en la calidad del servicio y en la capacidad de la organización para enfrentar desafíos complejos en su sector. Además, el bajo porcentaje de trabajadores con educación primaria o secundaria indica un estándar elevado de requisitos académicos para el personal, probablemente relacionado con la naturaleza de los roles y responsabilidades en la empresa.

Tabla 6.
Nivel organizacional de los trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima

		N	%
Nivel organizacional	Operario	3	7,5%
	Asistente/Analista	13	32,5%
	Especialista/Coordinador	14	35,0%
	Jefe	6	15,0%
	Gerente	4	10,0%

Figura 8.
Nivel organizacional de los trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima



La Tabla 6 y la Figura 8 presentan la distribución de los trabajadores de una empresa inmobiliaria en Lima según su nivel organizacional. Los datos muestran que

los puestos de Especialista/Coordinador y Asistente/Analista son los más comunes, con un 35% y un 32,5% de los trabajadores, respectivamente. Los puestos de Jefe representan un 15%, mientras que los Gerentes conforman el 10% de la plantilla. En contraste, solo un 7,5% de los empleados ocupa el nivel de Operario.

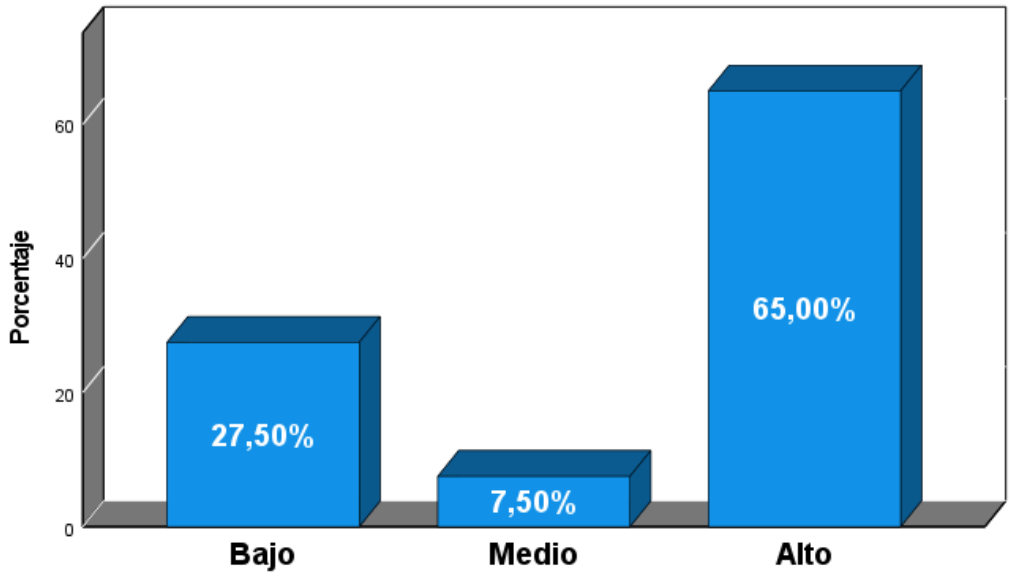
Este análisis indica que la estructura organizacional de la empresa está mayormente compuesta por personal de nivel medio y técnico (Especialistas, Coordinadores, Asistentes y Analistas), lo cual es común en empresas que requieren conocimientos especializados para la gestión de operaciones y proyectos inmobiliarios. La presencia significativa de roles de Jefatura y Gerencia (25% en conjunto) sugiere un nivel de supervisión y dirección bien definido, aunque en menor proporción que el personal operativo y de soporte técnico. La baja proporción de operarios podría indicar una tercerización de tareas operativas o un modelo de negocio enfocado en actividades administrativas y de gestión, más que en tareas manuales o de campo.

Analizar el nivel actual existente de Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el Conflicto organizacional en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

Tabla 7.
VX Percepción de la calidad del usuario interno

	N	%
Bajo	11	27,5%
Medio	3	7,5%
Alto	26	65,0%

Figura 9.
Percepción de la calidad del usuario interno



En relación con analizar el nivel actual de Percepción de la calidad del usuario interno en los trabajadores de una empresa inmobiliaria de Lima, la Tabla 7 y la Figura 9 muestran que la mayoría de los empleados tienen una percepción positiva respecto a la calidad interna. Un 65% de los trabajadores considera que la calidad interna es alta, mientras que un 27,5% percibe la calidad como baja y solo un 7,5% tiene una percepción media.

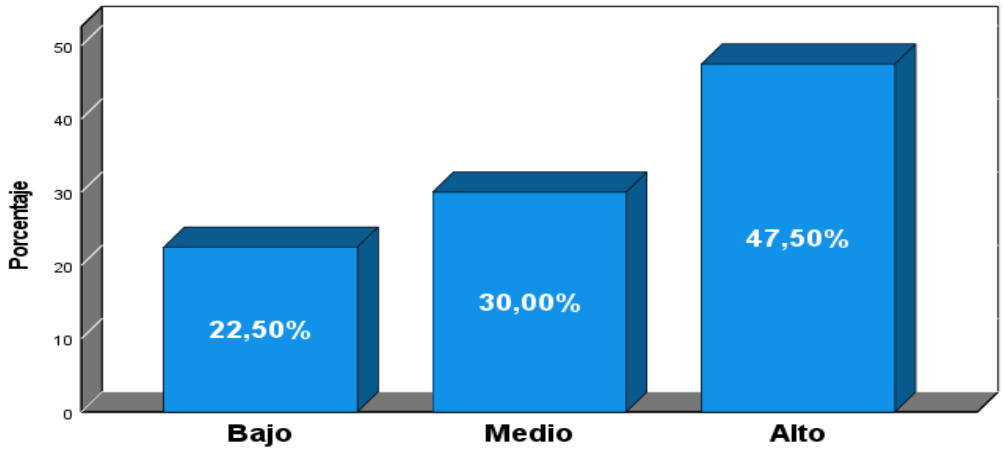
Este predominio de una percepción alta de la calidad interna sugiere que los empleados valoran de manera positiva los servicios, recursos y el apoyo que reciben dentro de la organización, lo cual puede influir en su satisfacción y en la efectividad de sus tareas. Sin embargo, la existencia de un 27,5% con percepción baja también indica que hay áreas de mejora, ya que una parte significativa de los empleados no percibe el mismo nivel de calidad. Esto podría estar relacionado con diferencias en el acceso a recursos o con variabilidad en el soporte brindado por diferentes departamentos. Para la empresa, estos hallazgos son fundamentales, ya que conocer los niveles de percepción de calidad interna permite diseñar estrategias de mejora

continua que aborden las necesidades de los empleados, promoviendo así un ambiente laboral más cohesivo y eficiente.

Tabla 8.
VD Actitud hacia el Conflicto organizacional

	N	%
Bajo	9	22,5%
Medio	12	30,0%
Alto	19	47,5%

Figura 10.
Actitud hacia el Conflicto organizacional



En el contexto de analizar la Actitud hacia el Conflicto organizacional en los trabajadores de una empresa inmobiliaria en Lima, la Tabla 8 y la Figura 10 muestran la distribución de las actitudes de los empleados frente a los conflictos dentro de la organización. La mayor parte de los trabajadores, un 47,5%, exhibe una actitud alta hacia el conflicto, lo cual sugiere que este grupo tiende a percibir los conflictos de manera positiva o como una oportunidad para el crecimiento y la mejora organizacional. Por otro lado, el 30% tiene una actitud media hacia el conflicto, lo que indica una posición moderada, mientras que el 22,5% presenta una actitud baja,

posiblemente reflejando una preferencia por evitar conflictos o una percepción negativa hacia los mismos.

Este análisis sugiere que casi la mitad de los empleados se inclina por una actitud proactiva o constructiva frente a los conflictos organizacionales, lo cual puede ser beneficioso para la empresa, ya que una actitud alta puede facilitar la resolución de problemas y fomentar un ambiente de aprendizaje. Sin embargo, el hecho de que una porción significativa de trabajadores tenga actitudes bajas o medias indica que la empresa podría beneficiarse de estrategias de capacitación en gestión de conflictos, promoviendo así una cultura organizacional más resiliente y orientada al desarrollo continuo.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de Normalidad

Ho: Los datos tienen una distribución normal.

Hi: Los datos no tienen una distribución normal.

Tabla 9.
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
VX Percepción de la calidad del usuario interno	,743	40	,000
VD Actitud hacia el Conflicto organizacional	,847	40	,000

Criterios de Decisión:

- Si el valor de significancia (Sig.) es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) de que los datos tienen una distribución normal.
- Si el valor de significancia (Sig.) es mayor o igual a 0,05, se acepta la hipótesis nula (Ho) de que los datos tienen una distribución normal.

La Tabla 9 presenta los resultados de las pruebas de normalidad mediante el estadístico Shapiro-Wilk para las variables VX (Percepción de la calidad del usuario interno) y VD (Actitud hacia el Conflicto organizacional) en una muestra de 40 trabajadores. Ambas variables muestran un valor de significancia (Sig.) de 0,000, lo cual es menor al nivel de significancia habitual de 0,05. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula de normalidad para ambas variables, sugiriendo que los datos no siguen una distribución normal.

El estadístico de Shapiro-Wilk para VX es 0,743 y para VD es 0,847, ambos considerablemente menores a 0.05, lo cual refuerza la falta de normalidad en los datos. Esta falta de normalidad tiene implicaciones metodológicas, ya que indica que es más apropiado utilizar pruebas no paramétricas para el análisis de estas variables en lugar de pruebas paramétricas que asumen una distribución normal de los datos. Asimismo, y por lo ya analizado, se realizarán pruebas de correlación de Rho de Spearman.

Conocer la relación entre Cooperación entre usuarios internos y Conflicto organizacional de escasez, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

Tabla 10.
Relación entre Cooperación entre usuarios internos y Conflicto organizacional de escasez, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

			VX_D1 Cooperación entre usuarios internos	VD_D1 Conflicto organizacional de escasez
Rho de Spearman	VX_D1 Cooperación entre usuarios internos	Coeficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40

	VD_D1 Conflicto organizacional de escasez	Coeficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Con base en el Objetivo específico 1, que busca conocer la relación entre la Cooperación entre usuarios internos y el Conflicto organizacional de escasez en los trabajadores de una empresa inmobiliaria en Lima, la Tabla 10 presenta los resultados del análisis de correlación de Spearman entre estas dos variables.

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,696, lo cual indica una correlación positiva alta entre la Cooperación entre usuarios internos (VX_D1) y el Conflicto organizacional de escasez (VD_D1). Esta correlación es estadísticamente significativa, con un valor de significancia (sig.) de 0,000, menor al nivel de significancia común de 0,05. Esto implica que a medida que aumenta la cooperación entre los usuarios internos, también tiende a aumentar la percepción de conflicto organizacional relacionado con la escasez de recursos.

Este resultado puede interpretarse en el contexto de la organización de dos maneras: por un lado, una mayor cooperación entre los trabajadores podría estar ocurriendo en respuesta a una percepción compartida de escasez de recursos, donde la colaboración se convierte en una estrategia para enfrentar limitaciones. Por otro lado, la relación positiva entre ambas variables también podría sugerir que el conflicto de escasez fomenta la unión y el trabajo colaborativo entre los empleados como una forma de gestionar los desafíos. Para la empresa, este hallazgo es relevante, ya que indica que el fortalecimiento de la cooperación podría estar vinculado con una mayor sensibilidad o respuesta organizacional frente a la escasez de recursos, lo cual es crucial para el desarrollo de estrategias que promuevan un ambiente de colaboración efectiva en situaciones de conflicto organizacional.

Identificar la relación entre Liderazgo de gestión y Conflicto organizacional interiorizado, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

Tabla 11.
Relación entre Liderazgo de gestión y Conflicto organizacional interiorizado, en trabajadores

			VX_D2 Liderazgo de gestión	VD_D2 Conflicto organizacional interiorizado
Rho de Spearman	VX_D2 Liderazgo de gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	VD_D2 Conflicto organizacional interiorizado	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Con base en el Objetivo específico 2, que busca identificar la relación entre el Liderazgo de gestión y el Conflicto organizacional interiorizado en los trabajadores de una empresa inmobiliaria en Lima, la Tabla 11 presenta los resultados del análisis de correlación de Spearman entre estas dos variables.

El coeficiente de correlación de Spearman entre Liderazgo de gestión (VX_D2) y Conflicto organizacional interiorizado (VX_D2) es de 0,727, lo cual indica una correlación positiva alta entre ambas variables. Este valor es estadísticamente significativo, con un nivel de significancia (Sig.) de 0,000, que es menor al nivel de significancia estándar de 0,05. Esto implica que una mayor presencia de liderazgo de gestión está asociada con una mayor tendencia al conflicto organizacional interiorizado entre los trabajadores.

Este hallazgo puede interpretarse de la siguiente manera: un liderazgo de gestión fuerte podría estar asociado a mayores niveles de conflicto interiorizado en

los empleados, lo cual podría reflejar tensiones internas o una presión percibida en el entorno laboral. Alternativamente, la relación también podría interpretarse como una respuesta adaptativa, donde el liderazgo de gestión es más activo o visible en contextos donde los conflictos organizacionales son más latentes y requieren atención. Para la empresa, esta relación sugiere la importancia de gestionar

			VX_D3 Valoración de su labor	VX_D4 Responsabilidad institucional	VD_D3 Conflicto organizacional emergente
Rho de Spearman	VX_D3 Valoración de su labor	Coeficiente de correlación	1,000	,811**	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	40	40	40
	VX_D4 Responsabilidad institucional	Coeficiente de correlación	,811**	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	40	40	40
	VX_D3 Conflicto organizacional emergente	Coeficiente de correlación	,683**	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	40	40	40

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

adecuadamente el estilo de liderazgo, promoviendo un enfoque que no solo guíe y organice, sino que también minimice las tensiones internas que podrían afectar el bienestar y la productividad del personal.

Determinar la relación entre Valoración de su labor y Responsabilidad social institucional, con Conflicto organizacional emergente, en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

Tabla 12.
Relación entre Valoración de su labor y Responsabilidad social institucional, con Conflicto organizacional emergente, en trabajadores

Con base en el Objetivo específico 3, que busca determinar la relación entre la Valoración de su labor y la Responsabilidad social institucional con el Conflicto organizacional emergente en los trabajadores de una empresa inmobiliaria en Lima, la Tabla 12 muestra los resultados del análisis de correlación de Spearman para estas variables.

Los resultados indican que existe una correlación positiva alta entre la Valoración de su labor (VX_D3) y la Responsabilidad social institucional (VX_D4), presentan un coeficiente de correlación de 0,811, y esta relación es estadísticamente significativa (Sig. = 0,000). Asimismo, la Valoración de su labor tiene una correlación positiva significativa con el Conflicto organizacional emergente (VD_D3), con un coeficiente de 0,683. Por otro lado, la Responsabilidad social institucional también muestra una correlación positiva alta con el Conflicto organizacional emergente, con un coeficiente de 0,781, y ambos valores de significancia son menores a 0,05 (Sig. = 0,000), indicando relaciones estadísticamente significativas.

Estos resultados sugieren que tanto la valoración que los trabajadores perciben de su labor como la responsabilidad social institucional están positivamente relacionadas con el conflicto organizacional emergente. Esto podría interpretarse como una percepción donde los trabajadores que sienten un alto reconocimiento de su trabajo y perciben un compromiso institucional con la responsabilidad social son, a su vez, más sensibles a los conflictos emergentes, quizás debido a una mayor expectativa sobre el ambiente organizacional y sus valores éticos. Para la empresa, este hallazgo es crucial, ya que subraya la importancia de gestionar adecuadamente la percepción de responsabilidad social y la valoración del trabajo de los empleados para mitigar posibles tensiones organizacionales emergentes.

Determinar la relación entre la Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el Conflicto organizacional en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima.

Tabla 13.
Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el Conflicto organizacional en trabajadores

			VX	VD
Rho de Spearman	VX	Coeficiente de correlación	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	VD	Coeficiente de correlación	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

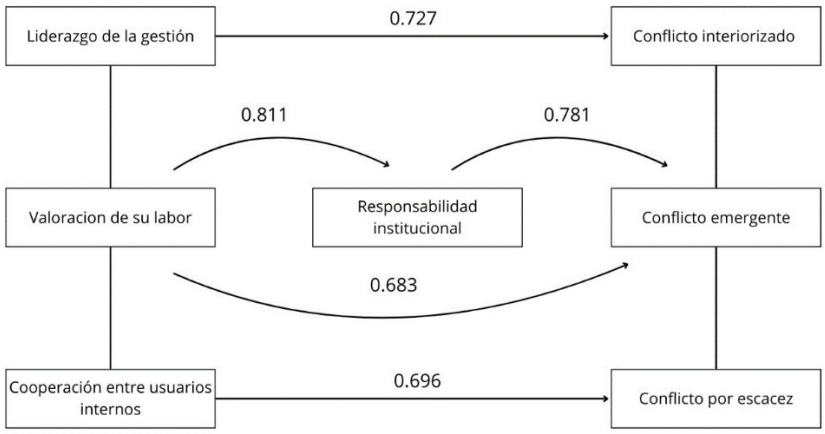
En relación con el Objetivo General de determinar la relación entre la Percepción de la calidad del usuario interno y la Actitud hacia el Conflicto organizacional en los trabajadores de una empresa inmobiliaria en Lima, la Tabla 14 muestra los resultados del análisis de correlación de Spearman entre estas dos variables.

El coeficiente de correlación de Spearman entre la Percepción de la calidad del usuario interno (VX) y la Actitud hacia el Conflicto organizacional (VD) es de 0,791, lo que indica una correlación positiva alta entre ambas variables. Este coeficiente es estadísticamente significativo, con un valor de significancia (Sig.) de 0,000, que es menor al nivel de significancia habitual de 0,05. Esto sugiere que existe una relación significativa entre la percepción que los trabajadores tienen sobre la calidad interna y su actitud hacia los conflictos organizacionales.

Este resultado puede interpretarse de la siguiente manera a medida que la percepción de la calidad del usuario interno aumenta, la actitud de los trabajadores

hacia el conflicto organizacional también tiende a ser más positiva o constructiva. Esto podría implicar que cuando los empleados perciben que la calidad interna es alta (es decir, que los servicios, el apoyo y los recursos internos son satisfactorios), desarrollan una mayor disposición a enfrentar conflictos de manera proactiva. Para la empresa, este hallazgo es relevante, ya que sugiere que mejorar la calidad percibida por los empleados en el entorno laboral puede contribuir a fomentar actitudes más positivas hacia los conflictos, lo cual es beneficioso para la gestión del ambiente organizacional y la resolución de problemas internos.

Figura 11.
Correlación de dimensiones en resultados



De la figura 11 se puede indicar que existe una relación positiva significativa entre la percepción de calidad y la actitud hacia el conflicto organizacional (0,791, $p < 0,01$). Asimismo, existe una relación positiva entre la cooperación interna y el conflicto de escasez (0,696). Además, entre el liderazgo de gestión y el conflicto interiorizado (0,727), subrayando la importancia de estos factores en el ambiente laboral. También la Valoración de su labor y la Responsabilidad social institucional presentan un coeficiente de correlación de 0,811, por lo que existe una relación

estadísticamente significativa. Finalmente, la Valoración de su labor tiene una correlación positiva significativa con el Conflicto organizacional emergente con un coeficiente de 0,683.

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados de este estudio, que busca determinar la relación entre la Percepción de la calidad del usuario interno y Actitud hacia el Conflicto organizacional en trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima. Se ha verificado que, en la investigación antes planteada, se desarrollaron objetivos específicos que permitieron realizar un análisis más profundo y amplio sobre el tema de estudio, que a continuación se plantearan de la siguiente manera:

En relación los datos sociodemográficos en los trabajadores de una empresa privada del sector inmobiliario de Lima. La distribución de género, edad, estado civil y nivel educativo en la fuerza laboral proporciona una base importante para la comprensión de la dinámica interna de la empresa. Los datos muestran una predominancia masculina (50%), seguida de una representación femenina del 40% y un 10% que se identifica con otro género. Según autores como Zhalfa et al. (2022), la diversidad de género es un factor clave en la generación de un ambiente inclusivo y dinámico, lo cual puede reflejarse en este contexto a través de una moderada variedad de identidades de género.

Ahora bien, en términos de edad, la mayoría de los empleados (52,5%) se encuentran en el rango de 31 a 45 años, lo que sugiere una preferencia por personal con experiencia y estabilidad, en línea con estudios previos que indican que las empresas suelen priorizar trabajadores en esta etapa de vida por su madurez profesional y capacidad de compromiso, que va en contraste con lo estudiado por Paredes et al. (2021). En cuanto al estado civil, se observa una mayor proporción de empleados solteros (40%) y convivientes (22,5%), lo que coincide con las tendencias demográficas de la fuerza laboral joven y de mediana edad, relacionado con la

investigación de Vilca (2021). Esto puede ser relevante para desarrollar políticas de beneficios sociales que respondan a las necesidades de una fuerza laboral en diferentes etapas familiares.

En tal sentido, respecto al nivel educativo, el alto porcentaje de trabajadores con estudios de posgrado y universitarios (87,5% en conjunto) resalta la demanda de cualificación en el sector inmobiliario, como señala en convergencia con Sánchez (2023), quien concluye que la competitividad en esta industria depende en gran medida de la formación avanzada del personal.

Cabe considerar, que el estudio analizó el nivel actual existente de percepción de la calidad del usuario interno y actitud hacia el conflicto organizacional. Los resultados reflejan una percepción positiva de la calidad interna entre los trabajadores, con un 65% calificándola como alta. Esta alta percepción de calidad es esencial para el compromiso organizacional, tal como afirma Betalleluz (2023) quien señala que una percepción positiva de la calidad interna fortalece la cohesión organizacional y mejora el rendimiento laboral. Sin embargo, un 27,5% percibe la calidad como baja, lo cual sugiere áreas de mejora, especialmente en departamentos donde puede haber variabilidad en el soporte y acceso a recursos.

Por lo tanto, en cuanto a la actitud hacia el conflicto organizacional, un 47,5% de los empleados muestra una actitud alta, lo que indica que perciben el conflicto como una oportunidad para el crecimiento. Esta actitud proactiva es esencial para fomentar un ambiente de trabajo constructivo, alineándose con los hallazgos de Usendok (2022), quien sugiere que la capacidad de ver el conflicto de manera positiva es fundamental para el aprendizaje organizacional. No obstante, un 22,5% mantiene una actitud baja, lo cual podría ser abordado a través de programas de capacitación en gestión de conflictos, para reducir las tensiones y mejorar la

resiliencia organizacional, que va en convergencia con lo planteado por (Newman et al., 2020).

Se plantea entonces, también en el primer objetivo específico de la investigación conocer la relación entre cooperación entre usuarios internos y conflicto organizacional de escasez. La correlación positiva alta entre la cooperación entre usuarios internos y el conflicto organizacional de escasez (0,696, $p < 0,01$) indica que, en situaciones de escasez de recursos, los empleados tienden a unirse y colaborar. Esto respalda la teoría de colaboración bajo presión propuesta por Betalleluz (2023), que postula que la percepción de recursos limitados puede generar una mayor cohesión entre los empleados. La relación observada sugiere que la cooperación se convierte en una estrategia adaptativa ante la escasez, promoviendo la solidaridad en el equipo para enfrentar desafíos y de esta manera va en convergencia con lo planteado por (Veerankutty & Rehna, 2020).

Por lo que se refiere al segundo objetivo específico, que busca identificar la relación entre Liderazgo de gestión y conflicto organizacional interiorizado. La relación significativa y positiva entre el liderazgo de gestión y el conflicto organizacional interiorizado (0,727, $p < 0,01$) puede interpretarse como una respuesta adaptativa en situaciones de conflicto. Esto concuerda con la perspectiva y que va en contraste con lo planteado por Kohlhoffer-Mizser (2020) quien argumenta que un liderazgo fuerte puede ser tanto una causa de mayor tensión debido a las expectativas, como un factor que mitigue el conflicto al proporcionar dirección y claridad. El liderazgo puede aumentar la presión percibida entre empleados, especialmente en un ambiente que exige resultados, aunque también puede ser una herramienta para reducir el conflicto a través de una gestión adecuada y la

motivación del equipo, que también va en convergencia con el estudio de (Mukhtar et al., 2020).

Por su parte, en el tercer objetivo específico que trata de determinar la relación entre valoración de su labor y responsabilidad social institucional con conflicto organizacional emergente. Los resultados indican una correlación positiva alta entre la valoración de la labor y el conflicto emergente (0,683), así como entre la responsabilidad social institucional y el conflicto emergente (0,781). Esto sugiere que a medida que los empleados perciben una valoración de su trabajo y un compromiso social de la empresa, aumenta su sensibilidad hacia los conflictos organizacionales emergentes. Según, Paresashvili et al. (2020) en su estudio va en contraste con lo planteado en función a que los empleados con un alto sentido de valoración y responsabilidad social suelen desarrollar expectativas elevadas sobre el ambiente organizacional, lo cual puede hacerlos más propensos a percibir conflictos cuando estas expectativas no se cumplen. Este hallazgo subraya la importancia de gestionar de manera equilibrada la valoración y la responsabilidad social para reducir posibles tensiones emergentes.

Es por eso, que, en el objetivo general de la investigación, consiste en determinar la relación entre la percepción de la calidad del usuario interno y actitud hacia el conflicto organizacional. La correlación significativa y positiva entre la percepción de la calidad del usuario interno y la actitud hacia el conflicto organizacional (0,791, $p < 0,01$) sugiere que una percepción alta de calidad interna fomenta una actitud más constructiva hacia el conflicto. Como señalan Maiti & Choi (2021), cuando los empleados perciben que la organización les proporciona un ambiente de calidad y apoyo, están más dispuestos a enfrentar y resolver conflictos de manera proactiva. Este hallazgo es esencial, ya que destaca que, al mejorar la

calidad de los servicios internos, se pueden promover actitudes más positivas hacia el conflicto, lo cual es beneficioso para el clima organizacional, que va en convergencia también con lo estudiado por (Wang et al., 2020).

En general, los resultados sugieren que la percepción positiva de la calidad interna, la cooperación entre usuarios, el liderazgo de gestión y la valoración laboral, junto con la responsabilidad social institucional, son factores clave que influyen en la actitud y gestión del conflicto organizacional. La literatura consultada refuerza la idea de que una estructura organizacional que fomente el desarrollo de estos aspectos puede facilitar la resiliencia y el crecimiento organizacional, especialmente en sectores demandantes como el inmobiliario Rabl et al. (2020) y Manuti et al. (2020). Estos hallazgos son relevantes para diseñar intervenciones estratégicas que optimicen el ambiente laboral y fortalezcan la capacidad de la organización para gestionar el conflicto de manera constructiva y eficiente.

CONCLUSIONES

Se concluye que la empresa inmobiliaria presenta una fuerza laboral predominantemente masculina, con un 50% de hombres frente al 40% de mujeres y un 10% que se identifica con otros géneros. Este análisis refleja una estructura relativamente diversa en términos de género y edad, donde el 52,5% de los empleados se encuentra en el rango de 31 a 45 años, seguido por el 30% de 18 a 30 años. Estos resultados indican una inclinación hacia empleados de mediana edad y sugieren oportunidades para mejorar la diversidad en género y edad, lo cual es esencial para fomentar un ambiente inclusivo y balanceado en el lugar de trabajo.

Asimismo, la mayoría de los empleados (87,5%) tiene estudios universitarios o de posgrado, lo cual responde a la alta demanda de cualificación en el sector inmobiliario. Esta tendencia refleja que la empresa valora un nivel educativo avanzado en su personal, probablemente para enfrentar las exigencias complejas del mercado. La inversión en talento cualificado es una ventaja competitiva, aunque también plantea el reto de mantener a estos profesionales motivados y satisfechos en su entorno laboral.

Se concluye en que la percepción positiva de la calidad interna, donde el 65% de los empleados considera que la calidad es alta, destaca la efectividad de la organización en proporcionar un entorno de apoyo y servicios adecuados a sus empleados. Sin embargo, el 27,5% que percibe una calidad baja indica áreas que requieren atención.

En conclusión, la actitud hacia el conflicto organizacional es en su mayoría positiva, con un 47,5% de empleados que perciben el conflicto como una oportunidad de crecimiento. Esto es beneficioso para la organización, ya que una actitud constructiva ante el conflicto facilita la resolución de problemas y la

innovación. Sin embargo, el hecho de que un 22,5% mantenga una actitud baja sugiere la necesidad de capacitaciones en gestión de conflictos para promover una cultura organizacional más resiliente y colaborativa.

Existe una correlación positiva alta entre la cooperación entre usuarios internos y el conflicto organizacional de escasez (coeficiente de 0,696), lo que sugiere que la cooperación es una estrategia adoptada por los empleados para enfrentar situaciones de limitación de recursos. Esto indica que, en situaciones de escasez, los empleados tienden a unirse y colaborar, una dinámica que la empresa puede aprovechar para fomentar el trabajo en equipo y mejorar la respuesta a desafíos organizacionales.

Se concluye, que la correlación positiva entre el liderazgo de gestión y el conflicto organizacional interiorizado (0,727) indica que un liderazgo activo puede generar tensiones internas o percibirse como una presión adicional en el ambiente laboral. Sin embargo, este liderazgo también puede actuar como un amortiguador del conflicto cuando se maneja adecuadamente.

Así pues, los empleados que perciben un alto nivel de valoración de su trabajo y de responsabilidad social institucional también muestran una mayor sensibilidad hacia los conflictos emergentes (con coeficientes de 0,683 y 0,781, respectivamente). Esto puede deberse a que las expectativas elevadas sobre la cultura organizacional aumentan la percepción de conflictos cuando estas expectativas no se cumplen.

A saber, que la correlación positiva significativa (0,791) entre la percepción de la calidad interna y la actitud hacia el conflicto organizacional sugiere que mejorar la calidad percibida del entorno laboral fomenta una disposición más positiva hacia

los conflictos. Esto es valioso para la organización, ya que implica que una gestión eficaz de los servicios internos puede traducirse en una mayor predisposición de los empleados a enfrentar y resolver conflictos de manera constructiva.

Finalmente, a partir de los hallazgos obtenidos, se recomienda a la empresa fortalecer la percepción de calidad interna y fomentar un liderazgo que no solo organice y dirija, sino que también minimice tensiones. Además, es importante consolidar la cooperación en situaciones de escasez y fomentar prácticas de responsabilidad social que se alineen con las expectativas de los empleados.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar políticas de contratación y desarrollo que promuevan una mayor diversidad de género y edad en la empresa. Esto podría incluir programas de sensibilización y campañas de inclusión para fomentar un ambiente de trabajo más inclusivo, lo cual puede enriquecer la cultura organizacional y mejorar el rendimiento laboral.

Es aconsejable que la empresa ofrezca un plan de beneficios integral (capacitación continua, oportunidades de crecimiento profesional y beneficios financieros) que se ajuste a las expectativas de un personal altamente preparado y en constante desarrollo profesional.

Para abordar la percepción desigual de calidad interna, la empresa debería realizar una evaluación de los recursos y servicios que ofrece a cada departamento, identificando áreas de mejora. La implementación de un sistema de soporte eficiente y accesible para todos los empleados contribuirá a una percepción más positiva y equitativa de la calidad interna.

Para fomentar una actitud positiva hacia el conflicto, se sugiere implementar capacitaciones en gestión de conflictos y resolución de problemas. Estas capacitaciones podrían incluir talleres de comunicación efectiva, negociación y técnicas de mediación, permitiendo que los empleados manejen los conflictos de manera constructiva y productiva y se promueva con ello una cultura organizacional resiliente y colaborativa.

Dado que la cooperación aumenta en situaciones de escasez de recursos, la empresa puede formalizar esta dinámica a través de grupos de trabajo colaborativos, proyectos de innovación y programas de recompensa por logros en equipo. Esto consolidará una cultura de apoyo mutuo que optimice la respuesta a desafíos organizacionales y fomente la resiliencia en tiempos de limitaciones.

La relación entre liderazgo y conflicto interiorizado sugiere que es importante balancear el estilo de liderazgo. Se recomienda que los líderes adopten un enfoque de liderazgo transformacional y de apoyo, en el cual no solo se impulse el rendimiento, sino que también se atienda el bienestar emocional de los empleados. Esto puede reducir la percepción de presión y promover un entorno más saludable y motivador.

Para mitigar el conflicto organizacional emergente relacionado con la responsabilidad social, es recomendable que la empresa comunique de manera clara sus acciones y compromisos sociales. Realizar encuestas de opinión o grupos de enfoque permitirá conocer las expectativas de los empleados sobre la responsabilidad social y ajustar las prácticas institucionales de acuerdo con estas percepciones, alineando así los valores de la empresa con los de sus empleados.

La empresa debería trabajar en mejorar la percepción de calidad interna a través de la optimización de procesos y servicios internos. Esto podría incluir mejoras en la infraestructura de comunicación, sistemas de apoyo al personal y recursos tecnológicos. Un entorno laboral percibido como de alta calidad contribuye a que los empleados enfrenten los conflictos de manera constructiva y en un ambiente de colaboración.

Se sugiere que la empresa desarrolle un sistema de monitoreo continuo para evaluar el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los empleados respecto a

los aspectos clave, como la percepción de calidad interna, liderazgo y cooperación. Este programa permitirá a la empresa identificar rápidamente áreas de mejora y adaptar sus políticas y estrategias de manera oportuna, manteniendo un ambiente laboral saludable y productivo.

Finalmente, se recomienda construir una cultura organizacional que valore la resiliencia y el desarrollo continuo. Esto incluye programas de bienestar, prácticas de reconocimiento y sistemas de retroalimentación que permitan a los empleados desarrollarse tanto profesional como personalmente. Al fortalecer esta cultura, la empresa estará mejor preparada para enfrentar los desafíos del sector inmobiliario con una fuerza laboral comprometida y cohesionada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, G., & Quinto, N. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el usuario interno que labora en el Centro de Salud de Chilca-Huancayo-2021*. Universidad Nacional del Centro del Perú.

Bass, B. M. (1987). Leadership and Performance beyond Expectations. *The Academy of Management Review*, *12*(4), 756. https://doi.org/10.2307/258081

Bello-Ortiz, M., & Sánchez-Pérez, M. (2020). Gestión del conflicto organizacional: Mejora del clima laboral y productividad. *Revista de Gestión Empresarial*, 45(2), 39-54.

Betalleluz, F. (2023). *Habilidades emocionales en el manejo de conflictos de usuarios internos de un Centro Materno Infantil Limeño, 2022*. Universidad César Vallejo.

Bohórquez, L. E. (2017). Diseño de un modelo de auto-organización para la solución de las crisis en las organizaciones empresariales. *Entre Ciencia e Ingeniería*, *11*(21), 14–21. http://www.scielo.org.co/pdf/ecei/v11n21/1909-8367-ecei-11-21-00014.pdf

Brandon-Jones, A., & Silvestro, R. (2010). Measuring internal service quality: comparing the gap-based and perceptions-only approaches. *International Journal of Operations & Production Management*, *30*(12), 1291–1318.

Bryaman, J. (1994). Assertive communication: Its effect on conflict, trust, hostility, and productivity in the organization. *Western Michigan University ProQuest Dissertations & Theses*. http://dx.doi.org/10.1016/j.jaci.2012.05.050

Carroll, A. (1991). Do customer satisfaction and reputation mediate the CSR-FP link? Evidence from Australia. *Business Horizons*, *34*(4), 39–48. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G

Castañer, X., & Oliveira, N. (2020). Collaboration, Coordination, and Cooperation Among Organizations: Establishing the Distinctive Meanings of These Terms Through a Systematic Literature Review. *Journal of Management*, *46*(6), 965–1001. https://doi.org/10.1177/0149206320901565

Choi, S., Baek, J., & Kang, H. (2014). Customer contact employees' commitment to extra-role customer service: the effect of internal service quality perception. *Journal of Global Scholars of Marketing Science: Bridging Asia and the World*, *23*(2), 144–158. https://doi.org/10.1080/21639159.2012.760922

Cooper, R., & Markus, L. (1995). *Human Reengineering*. MIT Sloan Management Review. https://shop.sloanreview.mit.edu/store/human-reengineering

Diri, Z. (2015). Organizational Culture Impact On Reduction the Causes of Organizational Conflict (An Applied study on Jordan Hospital). *Asian Journal of Management Sciences & Education Vol.*, *4*(3), 104–114.

Filipeanu, D., & Cananau, M. (2015). Assertive Communication and Efficient Management in the Office. *International Journal of Communication Research*, *5*(3), 237.

Frone, M. (2000). Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: testing a model among young workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*(2), 246–255. http://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&PAGE=reference&D=emed5&NEWS=N&AN=10784288

García, A., et al. (2018). Impacto del conflicto organizacional en el rendimiento laboral. *Journal of Organizational Psychology*, 23(1), 56-72.

Giebels, E., & Janssen, O. (2011). Conflict Stress and Reduced Wellbeing at Work: The Buffering Effect of Third-Party Help. *SSRN Electronic Journal*, *October 2004*. https://doi.org/10.2139/ssrn.602063

Hayes, B., Carril, M., & González, C. (1999). Cómo medir la satisfacción del cliente: diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico. In BibBase (Bib Base). Oxford. https://www.casadellibro.com/libro-como-medir-la-satisfaccion-del-cliente-diseno-de-encuestas-uso-y-metodos-de-analisis-estadistico-2-ed/9789706134516/757898

Hernández, Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. In México. Mc Graw Hill (6ta ed.). https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1st ed.). Editorial McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación - las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta (Primera edición). Mc Graw HIll. http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292

Johnson, T. (2020). Training for conflict management: Enhancing workplace communication and negotiation skills. *Journal of Human Resources Development*, 17(3), 112-128.

Kazan, M. K. (1997). Organizational conlifct: A comparative analysis of conflict styles across cultures. *International Journal of Conflict Management*, *7*(1), 71–81.

Kohlhoffer-Mizser, C. (2020). Leader is the person who deals with conflict. Global answers in conflict management. *SHS Web of Conferences*, *74*(06011). https://doi.org/https://doi.org/10.1051/shsconf/20207406011

Krajcsák, Z. (2022). Modelling organizational conflict processes: the organizational value of employee commitment and the moderating role of transformational leadership. *Journal of Modelling in Management*. https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JM2-08-2020-0221/full/html

Maiti, S., & Choi, J. ho. (2021). Investigation and implementation of conflict management strategies to minimize conflicts in the construction industry. *International Journal of Construction Management*, *21*(4), 337–352. https://doi.org/10.1080/15623599.2018.1536964

Manuti, A., Giancaspro, M. L., Molino, M., Ingusci, E., Russo, V., Signore, F., Zito, M., & Cortese, C. G. (2020). "Everything will be fine": A study on the relationship between employees' perception of sustainable HRM practices and positive organizational behavior during COVID19. *Sustainability (Switzerland)*, *12*(23), 1–17. https://doi.org/10.3390/su122310216

Martínez, J., & Gutiérrez, P. (2023). Conflict resolution strategies and organizational efficiency. *International Journal of Conflict Management*, 30(4), 211-228. doi

Miller, R., & Dillman, D. (2016). Does Adlerian Theory Stand the Test of Time?: Examining Individual Psychology from a Neuroscience Perspective. *Journal of Humanistic Counseling*, *55*(2), 111–128. https://doi.org/10.1002/johc.12028

Moreno-Jiménez, B. (1985). La psicología de los constructos personales: Historia, presupuestos y alcance de una teoría. *Estudios de Psicología*, *6*(23–24), 55–65. https://doi.org/10.1080/02109395.1985.10821434

Mukhtar, Ristina, & Manumanoso, A. (2020). The Influence of Transformational Leadership, Interpersonal Communication, and Organizational Conflict On Organizational Effectiveness. *International Journal of Educational Review*, *2*(1), 1–17. https://doi.org/10.33369/ijer.v2i1.10371

Newman, S. A., Ford, R. C., & Marshall, G. W. (2020). Virtual Team Leader Communication: Employee Perception and Organizational Reality. *International Journal of Business Communication*, *57*(4), 452–473. https://doi.org/10.1177/2329488419829895

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol, 35(1), 227–231. https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf

Palma, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios internos en relación a la aplicación de los protocolos en el área de Emergencia del Hospital General IESS Babahoyo* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. http://201.159.223.180/handle/3317/15030

Paredes, M. (2014). Las habilidades interpersonales para la negociación según el estilo de vida y el nivel ocupacional en empresas productoras del Perú. *Revista de Investigación En Psicología*, *14*(1), 109. https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i1.2079

Paredes, M., Hernandez, H. M., & Chung, A. R. (2016). Relaciones de confianza y percepción al servicio del colaborador interno para la responsabilidad social en pequeñas empresas de parques industriales de Lima metropolitana. *Industrial Data*, *19*(2), 21. https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12812

Paredes, M., Hernández, H., Malaver, C., & Chung, A. R. (2021). Percepción del servicio del colaborador interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en instituciones del sector público de Lima Metropolitana. *Entre Ciencia e Ingeniería*, *15*(30), 71–81. https://doi.org/10.31908/19098367.1704

Paresashvili, N., Gurbanov, N., Gechbaia, B., Goletiani, K., & Edzgveradze, T. (2020). Significant issues of organizational conflict management. *55th International Scientific Conference on Economic and Social Development –*, *1*(4), 100–109.

Pody, L. (1967). Organizational Conflict: Concepts and Models. *Administrative Science Quarterly*, *12*(2), 296–320.

Pondy, L. (1989). Reflections on Organizational Conflict. *Journal of Organizational Change Management*, *2*(2), 94–98.

Rabl, T., del Carmen Triana, M., Byun, S. Y., & Bosch, L. (2020). Diversity Management Efforts as an Ethical Responsibility: How Employees' Perceptions of an Organizational Integration and Learning Approach to Diversity Affect Employee Behavior. *Journal of Business Ethics*, *161*(3), 531–550. https://doi.org/10.1007/s10551-018-3849-7

Raza, S. A., & Standing, C. (2011). A Systemic Model for Managing and Evaluating Conflicts in Organizational Change. *Systemic Practice and Action Research*, *24*(3), 187–210. https://doi.org/10.1007/s11213-010-9186-0

Richter, A. W., Scully, J., & West, M. A. (2005). Intergroup conflict and intergroup effectiveness in organizations: Theory and scale development. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *14*(2), 177–203. https://doi.org/10.1080/13594320444000263

Rivera, C., & Rodríguez, E. (2021). Constructive conflict management and organizational decision-making. *Journal of Applied Psychology*, 40(3), 75-90. doi

Salazar, C. (2024). *Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional, Apurímac, Perú 2023* (Vol. 1) [Universidad Norbert Wiener]. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11445/T061_41613547_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, D. (2023). RELACIÓN DEL CONFLICTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE SALUD RELATIONSHIP. *Enfermería Investiga Vol.*, *8*(2).

Sarmiento, S., & Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. Industrial Data, 22(1), 95–112. https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529

Schein, E. H. (1985). *Organizational culture and leadership*. Jossey-Bass.

Senge, P. M. (1993). The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization: Book review. In *Consulting Psychology Journal: Practice and*

Research (Vol. 45, Issue 4, pp. 31–32). https://doi.org/10.1037//1061-4087.45.4.31

Slåtten, T., & Lien, G. (2022). Frontline nurses' appraisal of organizational attractiveness and the role of management support, interdepartmental collaboration climate and service quality of care. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *14*(2), 197–216. https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2021-0028

Smith, L., & Jones, R. (2019). Functional and dysfunctional conflict in organizations. *Organizational Behavior Review*, 12(2), 34-50. doi

Sugito-Efendi, E. (2021). The Effect of Organizational Climate, Work Stress, and Conflict on Motivation and its Impact on the Performance of Labor Inspectors at the Directorate General of Labor Inspection. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, *5*(4), 189–201. www.ajhssr.com

Suprapto, D., & Widigdo, A. (2021). The Effect of Employee Empowerment, Organizational Justice, Conflict, and Work Motivation on Employee Performance (Case Study of Bank Mandiri Indonesia). *European Journal of Business and Management Research*, *6*(5), 204–208. https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.5.1112

Spiegel, M. R., Srinivasan, R. A., & Schiller, J. J. (2001). Teoría y problemas de probabilidad y estadística. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=371521

Uchechukwu, M. (2020). Effects of Conflict Management on Organizational Performance (A Study of Broadcasting Corporation of Abia State) Dr. Melletus Uchechukwu Agbo. *Journal of Humanities and Social Science*, *20*(6), 312–329.

Usendok, I. G. (2022). Organizational Conflict and Employee Job Performance: A Case Study of Akwa Ibom State University. *European Journal of Business and Innovation Research*, *10*(3), 10–25. https://doi.org/10.37745/ejbir.2013/vol10no2pp.10-25

Veerankutty, K., & Rehna, V. (2020). Role of Organizational Culture in Resolving Organizational Conflict and its Impact on Employees Performance-A Critical Overview. *International Journal of Innovations in Management, Engineering and Science (IJIMES)*, *6*(3), 1–8.

Vilca, G. (2021). *La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/57269

Wang, Y., Kim, S., Rafferty, A., & Sanders, K. (2020). Employee perceptions of HR practices: A critical review and future directions. *International Journal of Human Resource Management*, *31*(1), 128–173. https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1674360

Watts, R. (2015). La Psicología Individual De Adler: La Psicología Positiva Original. *Revista de Psicoterapia*, *26*(102), 81–89.

Williams, K., & Brown, S. (2017). Policies and practices for conflict resolution in organizations. *Management Review Quarterly*, 25(1), 109-125. Doi

Webster, A. I. (2000). Estadística aplicada a los negocios y la economía (McGraw-Hill Interamericana, Ed.; Tercera edición). https://dennismontes2.files.wordpress.com/2014/11/estadistica_negocios.pdf

Zhalfa, E., Septa, D., & Permata Sari, D. (2022). The Influence of Role Perception, Human Resource Development, and Compensation on Employee Performance Universitas Ibnu Sina. *Enrichment: Journal of Management*, *12*(3), 29444. https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i3.626

ANEXOS

A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES
Problema General - ¿Existe relación entre la percepción de la calidad del servicio usuario interno y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima? ***Problemas Específicos*** - ¿Existe relación entre el factor de cooperación de la percepción de la calidad del servicio usuario interno y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima? - ¿Existe relación entre el liderazgo de gestión y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima? - ¿Existe relación entre la valoración de la labor del usuario interno y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima?	***Hipótesis General*** - Existe relación entre la percepción de la calidad del servicio usuario interno y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima. ***Hipótesis Específicas*** - Existe relación entre el factor de cooperación de la percepción de la calidad del servicio usuario interno y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima. - Existe relación entre el liderazgo de gestión y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima. - Existe relación entre la valoración de la labor del usuario interno y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima.	***Objetivo General*** - Determinar la relación que existe entre la percepción del usuario interno y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima. ***Objetivos Específicos*** - Determinar la relación que existe entre la cooperación entre usuarios internos y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima - Determinar la relación que existe entre el liderazgo de gestión y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima. - Determinar la relación que existe entre la valoración de la labor del usuario interno y los tipos de conflicto organizacional en una empresa inmobiliaria privada de Lima.	Percepción de la calidad del usuario interno Actitud hacia el Conflicto organizacional

B. INSTRUMENTOS

Los siguientes cuestionarios son adaptados de (Paredes et al., 2021)

Datos sociodemográficos para participantes

Sexo	Mujer ( ) Varón ( )
Edad	18 a 30 años ( ) 31 a 40 años ( ) 41 a más ( )
Estado Civil	Soltero ( ) Casado ( ) Divorciado ( ) Viudo ( )
Grado de instrucción	Primaria ( ) Secundaria ( ) Universitario ( ) Posgrado ( )
Nivel organizacional	Operario ( ) Asistente/Analista ( ) Especialista/Coordinador ( ) Jefe ( ) Gerente ( )

Cuestionario para la Percepción de la Calidad del Usuario Interno

Instrucciones para los participantes: Por favor, indique su grado de acuerdo a cada declaración utilizando la escala de 4 puntos, marcando con un **aspa (X)** a la derecha de cada afirmación, según la siguiente tabla:

TD	Total Desacuerdo	**D**	Desacuerdo	**A**	Acuerdo	**TA**	Total Acuerdo

Es indispensable que marque todas las afirmaciones para ser válido su aporte. Muchas gracias.

N°	ENUNCIADO	TD	D	A	TA
1	Cuento con el aporte oportuno de mis compañeros para cumplir con mi labor.				
2	Sentimos que nuestro jefe es justo con nosotros.				
3	Entre nosotros hay habilidad para asumir la responsabilidad social en la institución.				
4	Mi institución promueve oportunidades de formación o desarrollo a la gente de mi comunidad.				
5	Hacemos el esfuerzo permanente entre compañeros para mantener la mejora del producto.				
6	Nuestro jefe apoya a las nuevas ideas e iniciativas que le damos.				
7	Con mis compañeros hago uso eficiente de los recursos para nuestra actividad.				
8	Tenemos convencimiento que en mi institución tomamos medidas para un trabajo sin peligros.				
9	Encuentro cooperación con trabajadores de las distintas áreas de la empresa.				
10	Siento que en el trabajo hay dirección y liderazgo para el cumplimiento de metas de la empresa.				
11	Mi compañero de trabajo me alienta a poner énfasis en mi desarrollo personal.				
12	Aprecio la vinculación que se da entre la institución y mi familia mediante actividades culturales y sociales.				
13	Nos apoyamos entre compañeros para hacer un producto al gusto del cliente.				
14	Hay compañeros de trabajo que son voluntarios (as) en las actividades de ayuda en la comunidad.				
15	Sabemos entre compañeros que el trabajo es útil para los clientes.				
16	Entre los colaboradores en el trabajo se promueve la reducción y reciclaje de residuos o basura.				
17	Mis compañeros se involucran capacitándose para enfrentar los nuevos retos del trabajo.				
18	Me siento feliz porque en mi trabajo desarrollo las tareas para las que me preparé.				

DATOS GENERALES (Por favor consigne todos los datos solicitados)

Institución / Empresa: _____

Categoría: Principal ( ) Asociado ( ) Auxiliar ( )

Puesto/ Posición ----------

Área o gerencia: ----------

Tiempo de servicio: ____años____meses

Clase: DE ( ) TC ( ) TP ( )

Condición: **Ordinario** ( ) **Contratado** ( ) Por terceros ( )

Especialidad: ……. **Edad**: ___**Sexo**: ____

Baremos de la variable X y sus dimensiones

	VARIABLE	D1	D2	D3	D4
vmin	18	5	4	4	5
vmax	72	20	16	16	20

V1	PROC	D1	D2	D3	D4
vmin	54	15	12	12	15
RANGO	18	5	4	4	5

	Bajo	Medio	Alto
VARIABLE	[18 - 35]	[36 - 53]	54-72
D1	[5 - 9]	[10 - 14]	15-20
D2	[5 - 8]	[9 - 12]	13-16
D3	[5 - 8]	[9 - 12]	13-16
D4	[5 - 9]	[10 - 14]	15-20

Cuestionario Escala de Actitudes hacia el Conflicto Organizacional

Instrucciones para los participantes: Por favor, indique en qué medida ha experimentado cada situación en los últimos seis meses mediante la escala de 4 grados, desde totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo: 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 4 "Totalmente de acuerdo".

	TD	D	A	TA
1. Me incomoda que sea a otros a quienes les otorgan equipos nuevos.				
2. Me molesta que en mi institución sea una costumbre que busquen beneficios personales				
3. Es incomodo que mi área esté al final para la distribución de recursos.				
4. Me siento postergado porque no atienden mis requerimientos.				
5. Me fastidia que mis colegas ventilen asuntos familiares en horario de trabajo.				
6. Me ofenden cuando adquieren tecnologías pasadas como si fueran nuevas.				
7. Me preocupa que se “olviden” quien es el jefe.				
8. Cuando un proceso falla siempre abundan los “críticos”.				
9. Genera malestar en mi trabajo tantos sabihondos dando consejos.				
10. Me siento perjudicado por el aprovechamiento personal de otros.				
11. Me resiente que no nos consulten ante nuevos procedimientos o tecnologías.				
12. Me alteran las fallas en los procedimientos en mi área				

Baremos de la variable D y sus dimensiones

	VARIABLE	D1	D2	D3
vmin	12	4	4	4
vmax	48	16	16	16

V1	PROC	D1	D2	D3
vmin	36	12	12	12
RANGO	12	4	4	4

	Bajo	Medio	Alto
VARIABLE	[12 - 23]	[24 - 35]	36-48
D1	[5 - 8]	[9 - 12]	13-16
D2	[5 - 8]	[9 - 12]	13-16
D3	[5 - 8]	[9 - 12]	13-16

C. PROPIEDADES SPICOMÉTRICAS DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha Técnica: Percepción de la Calidad del Usuario Interno

Nombre de la escala:	Percepción de la Calidad del Usuario Interno.
Autor:	Paredes y Hernández (2018) citado por (Paredes et al., 2021).
Objetivo:	Medir la percepción de la calidad del usuario interno en la organización a través de cuatro dimensiones clave.
Dimensiones Evaluadas:	**Cooperación entre usuarios internos:** Evalúa el nivel de colaboración entre miembros de la organización. **Liderazgo de la gestión:** Mide la percepción de la efectividad del liderazgo por parte de la gestión interna. **Valoración de su labor:** Analiza cómo los usuarios internos valoran y perciben su propio trabajo. **Responsabilidad institucional:** Mide el compromiso y responsabilidad de los usuarios hacia los objetivos institucionales.
Número de ítems:	18 ítems.
Formato de respuesta:	Escala Likert de 4 puntos: 1 = Total desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Acuerdo y 4 = Total acuerdo
Interpretación de los puntajes:	Los puntajes más altos reflejan un mayor grado de valoración positiva del aporte del usuario interno hacia los demás usuarios y hacia la organización.
Propiedades psicométricas:	**Confiabilidad:** Se evaluó la consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, indicando una alta fiabilidad de los ítems en cada dimensión. **Validez:** - **Validez discriminante:** Los ítems discriminan efectivamente entre diferentes niveles de percepción de los usuarios internos. - **Análisis factorial confirmatorio (CFA):** La estructura factorial original de cuatro factores correlacionados se confirmó con los siguientes resultados: χ^2 = 260.61 gl = 146 CFI = 0.94 RMSEA = 0.037. Estos valores indican un ajuste adecuado de la estructura teórica planteada.

Ficha Técnica: Actitud hacia el Conflicto Organizacional

Nombre de la escala:	Actitud Hacia el Conflicto Organizacional
Autor:	Paredes y Hernández (2018) citado por (Paredes et al., 2021).
Objetivo:	Medir la actitud hacia el conflicto organizacional en la institución a través de tres dimensiones clave.
Dimensiones Evaluadas:	**Conflicto por escasez:** Evalúa la percepción y reacción ante conflictos generados por la falta de recursos. **Conflicto emergente e interiorizado:** Analiza la predisposición a actuar ante situaciones que generan discrepancias, considerando aspectos emocionales y cognitivos. **Conflicto a nivel institucional e individual:** Examina la actitud frente a conflictos que afectan tanto a la institución como al individuo.
Número de ítems:	12 ítems.
Formato de respuesta:	Escala Likert de 4 puntos: 1 = Total desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Acuerdo y 4 = Total acuerdo
Interpretación de los puntajes:	Los puntajes altos reflejan una mayor disposición a iniciar un conflicto en la organización, indicando que el individuo ha realizado un análisis informativo de la situación y ha tomado la decisión de actuar, basándose en aspectos cognitivos y emocionales.
Propiedades psicométricas:	**Confiabilidad:** Evaluada mediante consistencia interna, confirmando la fiabilidad de los ítems en las tres dimensiones. **Validez:** **- Análisis factorial confirmatorio (CFA):** La estructura factorial de tres dimensiones correlacionadas se confirmó con los siguientes resultados: χ^2 (gl = 51) = 69,1 p < 0,047 CFI = 0,979 RMSEA = 0,033. Estos valores indican un adecuado ajuste del modelo teórico.