



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES



PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS
LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y
RIVERO, AREQUIPA 2023

TESIS PRESENTADA POR:

JOEL JESUS TERROBA CHAMBI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES

JULIACA - PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES

PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS
LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y
RIVERO, AREQUIPA 2023

TESIS PRESENTADA POR:
JOEL JESUS TERROBA CHAMBI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. ARNALDO YANA TORRES

ASESOR DE TESIS : 
Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 378-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 21 de octubre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-011237, presentado por el (la) Bachiller **TERROBA CHAMBI JOEL JESUS**, con número de DNI. **44780633**, asignado (a) con código de matrícula **1721000137**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **TERROBA CHAMBI JOEL JESUS**, con número de DNI. **44780633**, asignado (a) con código de matrícula **1721000137**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 26 de agosto del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023** Elaborado por el (la) Bachiller **TERROBA CHAMBI JOEL JESUS**. Integrado por los siguientes docentes:

- Presidente del Jurado** : **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**
- Miembro del Jurado** : **Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE**
- Miembro del Jurado** : **Dr. ARNALDO YANA TORRES**
- Asesor de Tesis** : **Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

- Fecha** : **Lunes 28 de octubre del 2024**
- Hora** : **04:00 p.m.**
- Lugar** : **Aula N° 310 EPG - UANCV - JULIACA**

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAESTRO** de los estudiantes que ingresaron después a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
 DIRECTOR (S)

Cc/Archiv:EPG (01)
 Interesado (01)
 Cargo (01)
 Jurados (03)
 Asesor (01)
 Expediente (01)
 LWCC/Insv



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



RESOLUCION DIRECTORAL N° 0020-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 23 de Enero del 2024.

VISTOS:

El expediente N° 2024-000318, de fecha 10 de enero del 2024, presentado por el (la) Bachiller **TERROBA CHAMBI JOEL JESUS** con DNI N° **44780633**, código de matrícula **1721000137**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023** Línea de investigación **ADMINISTRACION PUBLICA -P59** para optar el grado de **MAESTRO** en: **ADMINISTRACION**, mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Postgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magíster, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Postgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magíster, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Postgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magíster, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Postgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Postgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 1193-2023-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 15 de diciembre del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro	: Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
Segundo Miembro	: Mgr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor	: Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

Que, con registro N° 0004035, de fecha 03 de enero del 2024, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Postgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Postgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023** para obtener el grado académico de **MAESTRO** en: **ADMINISTRACION** mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (o)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Mg. PERCY GONZÁLEZ PLAZA
SECRETARIO (a)

c/c/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2024 (01)
INTERESADO (01)
LWCC/vrch



PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%

Submitted to Universidad Alas Peruanas



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JOEL JESUS TERROBA CHAMBI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44780633
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-1387-728X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ELIZABETH VARGAS ONOFRE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29216323
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6401-9470
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI



Número de documento de identidad	41414676
Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Región Arequipa País: Perú Provincia: Arequipa Distrito: José Luis Bustamante Y Rivero Lugar: Hospital Carlos Monge Medrano Latitud: 16° 25' 44.429" S Longitud: 71° 31' 21.803" W https://maps.app.goo.gl/NUUq&unEFnQscyeo9
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Año 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	5.02.04 -- Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 5.06.02 -- Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO
ESQUELA DE POSTGRADO

Semundo Ortiz Cansaya
RECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JOEL JESUS TERROBA CHAMBI, identificado con DNI Nro. 44780633 en mi condición de egresado de:

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

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

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

" PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023"

Asesorado por: Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

Es un tema original.

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

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

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

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

Juliaca 27 de Diciembre del 2024

Firma del Asesor (obligatorio)

Firma del Estudiante (obligatorio)



Huella



DEDICATORIA

A mi apreciada madre, ya que siempre dio su inmenso cariño y apoyo incansable e incondicional, en cada etapa de mi prolongada subsistencia, motivándome siempre a seguir adelante en mi vida profesional.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes y jurados, los cuales me apoyaron en el transcurso de esta investigación, asimismo a mi Asesora Dra. Elizabeth Vargas Onofre que me guio en la redacción de esta tesis. Mis agradecimientos infinitos.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA SITUACIONAL	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.5.1. Hipótesis general	5
1.5.2. Hipótesis específicas.....	5
1.6. VARIABLES E INDICADORES	6
1.6.1. Conceptualización de variables	6
1.6.2. Operacionalización de variables	7



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 8

 2.1.1. Antecedentes a nivel internacional 8

 2.1.2. Antecedentes a nivel nacional 10

 2.1.3. Antecedentes a nivel regional..... 13

2.2. BASES TEÓRICAS 15

 2.2.1. Productividad laboral..... 15

 2.2.1.1. Competencias..... 17

 2.2.1.2. Trabajo en equipo y cohesión. 17

 2.2.2. Conflictos laborales..... 18

 2.2.2.2. Interpersonal..... 22

2.3. MARCO CONCEPTUAL..... 22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 26

3.2. METODO DE LA INVESTIGACION 26

3.3. TIPO DE INVESTIGACION 27

3.4. NIVEL DE LA INVESTIGACION..... 27

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 27

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 28

 3.6.1. POBLACIÓN 28

 3.6.2. Muestra 28

3.7. TÉCNICAS, FUENTE E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 30

 3.7.1. Técnicas..... 30



3.7.2. Fuentes	30
3.7.3. Instrumentos.....	30
3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .	
.....	31
3.8.1. Validez.....	31
3.8.2. Confiabilidad	31
3.9. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	32
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS.....	34
4.1.1. Variable 1: Productividad laboral y dimensiones	34
4.1.2. Variable 2: Conflictos laborales y dimensiones	36
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	38
4.2.1. Prueba de objetivo general	38
4.2.2. Prueba de objetivos específicos	39
4.2.3. Prueba de hipótesis general	43
4.2.4. Prueba de las hipótesis específicas.....	43
4.3. DISCUSIÓN	46
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS.....	64



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la productividad laboral y dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 34

Tabla 2 Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la conflictos laborales y dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 36

Tabla 3 Pruebas de normalidad..... 38

Tabla 4 La productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa..... 38

Tabla 5 Las competencias de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 39

Tabla 6 El trabajo en equipo y cohesión de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 40

Tabla 7 La cultura organizacional de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 41

Tabla 8 El liderazgo de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 42

Tabla 9 La productividad laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad, Arequipa 43



Tabla 10 Las competencias de la productividad laboral se relacionan significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad.....	43
Tabla 11 El trabajo en equipo y cohesión de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad, Arequipa	44
Tabla 12 La cultura organizacional de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad, Arequipa	45
Tabla 13 El liderazgo de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad, Arequipa	45



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la productividad laboral y dimensiones.....	35
Figura 2 Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la conflictos laborales y dimensiones.....	37



RESUMEN

El respectivo análisis se emprendió con el **objetivo** de determinar si la productividad laboral tiene relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, en 2023. **Material y método:** Fue cuantitativo, con un reconocido diseño designado no experimental, de tipo básico correlacional; el grupo de evaluación estuvo compuesta por 300 empleados de la entidad nominada Municipio de José Luis Bustamante y Rivero, seguidamente la muestra vino hacer probabilística. El análisis se realizó mediante la aplicación SPSS versión 26, que incluyó la codificación y tabulación de los datos adquiridos. A continuación, los datos se vinieron a tabular y se llevaron a cabo por medio de Rho de Spearman. Los **resultados** señalaron que existe una correlación significativa $r=0.825$ entre la productividad con los conflictos laborales, obteniendo así un 82.5% de relación entre ambas, además de tener una significancia de $0.000 < 0.05$ Se llegó a la **conclusión** que la reconocida productividad laboral tiene relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa.

Palabras clave: Productividad, laboral, conflicto, trabajadores, municipio.



ABSTRACT

The respective analysis was undertaken with the **aim** of determining whether labor productivity is related to labor conflicts in the workers of the District Municipality of José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, in 2023. **Material and method:** It was quantitative, with a recognized non-experimental design, of a basic correlational type; the evaluation group was made up of 300 employees of the nominated entity Municipality of José Luis Bustamante y Rivero, then the sample became probabilistic. The analysis was carried out using the SPSS version 26 application, which included the coding and tabulation of the acquired data. Next, the data was tabulated and carried out by means of Spearman's Rho. The **results** indicated that there is a significant correlation $r=0.825$ between productivity and labor conflicts, thus obtaining an 82.5% relationship between both, in addition to having a significance of $0.000 < 0.05$. It was **concluded** that the recognized labor productivity is related to labor conflicts in the workers of the District Municipality of José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa.

Keywords: Productivity, labor, conflict, workers, municipality.



INTRODUCCIÓN

Las empresas actuales se están centrando más específicamente en los denominados RRHH y que una tarea eficaz de los medios humanos conducen a resultados que superan las expectativas. Es fundamental reconocer que, si bien existen muchas coaliciones dentro de las relaciones laborales, también existen desacuerdos entre maneras de laborar, opiniones o discrepancias particulares que conducen a la aparición de conflictos. Si estos problemas no se abordan oportunamente, pueden crear un clima de malestar e insatisfacción, que frecuentemente conduce a un menor desempeño laboral, malos resultados o una atención de baja calidad.

La conflictividad laboral es común tanto en organizaciones públicas como privadas, comenzando con una sensación de disparidad en medio de los desemejantes paradigmas de regímenes que vienen hacer laborales, sueldos, resarcimientos desiguales y objetivos e itinerarios, todo lo cual tiene una repercusión en la denominada productividad del personal diario.

Se debe tomar en cuenta que el desarrollo y ascenso de una productividad se trasforma en un fin básico en toda organización, por lo cual se procedido a estudiar la siguiente investigación.

La tesis está estructurada de la siguiente manera: En el capítulo primero se proporciona una visión general del tema de investigación, el punto específico de la problemática, los objetivos, la hipótesis, así también la operacionalización variables. El capítulo segundo en marca el sustento jurídico de las variables, junto con los antecedentes locales, nacionales e internacionales. El capítulo tercero contiene la metodología, el nivel, el método, el diseño y el tipo de investigación que es básico. Por consiguiente, donde se identifica la muestra y la población. El capítulo cuarto se enfoca en los resultados y la discusión de esta investigación. Por último, se presentaron las conclusiones, las recomendaciones y los anexos de esta investigación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA SITUACIONAL

En el escenario global, la Unión Europea está imponiendo nuevos criterios sobre la eficacia de los organismos públicos y el lento cambio de la gestión pública. Está claro que la dinámica del crecimiento socioeconómico y la capacidad de la gestión para manejar cuestiones internas están vinculadas. Consiguientemente, la examinación de la viabilidad de los actos de entidades estatales vinculados a procesos socioeconómicos en cada nación cuenta con la relevancia tanto teórica como práctica, (Kosach et al., 2020).

Investigaciones en el ámbito laboral sugieren que una mayor productividad puede contribuir no solo al cumplimiento de metas organizacionales, sino también a el perfeccionamiento del reconocido "clima laboral", promoviendo relaciones interpersonales más positivas y disminuyendo los conflictos derivados de la ineficiencia y la frustración profesional. Sin embargo, en muchas municipalidades en particular, no se cuenta con estudios que exploren de manera específica la relación entre una productividad laboral mejorada y la disminución o mejora en la gestión de los conflictos laborales.

En este sentido, mejorar los conflictos laborales implica implementar estrategias de comunicación y gestión que permitan resolver desacuerdos de manera respetuosa y productiva. Un ambiente donde los conflictos se gestionan de forma efectiva promueve



un clima laboral positivo, reduce el estrés entre los empleados y potencia su compromiso y rendimiento.

En el ámbito nacional Medel y Pérez (2017), afirman de que las instituciones logran extralimitarse en el trato a sus empleados ante estas demandas, priorizando la rentabilidad sobre el clima organizacional sin entender que ambos son interdependientes. Esto puede resultar en reclamos como huelgas, paros de producción y protestas colectivas. Sin embargo, esto no sólo genera conflictos entre el trabajador y la empresa; también puede se producen problemas de desigualdad, explotación, acoso y discriminación entre los empleados.

Ahora bien, existe un problema grave con la satisfacción laboral en Perú porque se cree que es el factor principal del ausentismo laboral. De igual forma, un estudio de Gestión (2014), muestra que el 45% de los empleados están insatisfechos en el trabajo, y muchos de ellos atribuyen su infelicidad a elementos como el bajo liderazgo, la baja remuneración y la falta de comunicación clara o apoyo en el provecho de sus propósitos, Por lo que es fundamental tener un adecuado manejo de los conflictos.

Ya que, sin un manejo adecuado, los conflictos pueden escalar, generando estrés, reducción de la productividad, aumento de la rotación de personal y una disminución en el compromiso y la satisfacción laboral.

Conforme al tema local, las circunstancias conflictivas y la escasez de gestión, en la subdivisión de un ministerio estatal, al parecer han documentado una baja efectividad laboral producto de la falta de cumplimiento de etapas y plazos de las acciones o tareas a desempeñar; esto inclusive se reflejó en la ejecución del Plan Operativo Institucional, (POI).

Por lo que mejorar la gestión de los conflictos laborales no solo evita estos efectos negativos, sino que también abre la posibilidad de que el conflicto se convierta en una reconocida herramienta de crecimiento, optimando así la designada productividad laboral en la institución. Un enfoque de mejora en los conflictos laborales permite transformar los desacuerdos en oportunidades de diálogo, aprendizaje y mejora



continua, contribuyendo a un clima organizacional positivo y constructivo. Además, cuando los conflictos se gestionan correctamente, se fomenta un ambiente de respeto y cooperación, lo cual fortalece el compromiso de los empleados, reduce el ausentismo y mejora el rendimiento colectivo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

PG.- ¿La productividad laboral tiene relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 2023?

1.2.2. Problemas específicos

PE1.- ¿De qué manera las competencias de la productividad laboral se relacionan con conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero?

PE2.- ¿De qué manera el trabajo en equipo y cohesión de la productividad laboral se relacionan con conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero?

PE3.- ¿De qué manera la cultura organizacional de la productividad laboral se relaciona con conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero?

PE4.- ¿De qué manera el liderazgo de la productividad laboral se relaciona con conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

¿Por qué?

La investigación se realizó porque la productividad laboral en una municipalidad es primordial para la eficacia y aptitud de los servicios que recibe la sociedad. Los conflictos laborales, como desavenencias, falta de comunicación, tensiones y problemas



interpersonales, suelen ser factores que afectan negativamente el desempeño y la satisfacción laboral. Es entonces que se puede decir que para los que trabajan en el área estatal, los conflictos laborales no solo afectan la eficiencia operativa, sino que también pueden generar un ambiente de trabajo insatisfactorio, con efectos secundarios como el ausentismo, la baja moral y el desgaste profesional. Explorar esta relación en nuestro contexto municipal es de gran valor para entender y, en última instancia, mitigar estos efectos.

¿Para qué?

Con el análisis de esta relación entre la productividad y los conflictos laborales, nuestra investigación podría identificar los factores específicos que generan conflictos en la municipalidad. Esto sería útil para diseñar estrategias que minimicen estas tensiones y promuevan un ambiente de trabajo más colaborativo.

Con una mejor comprensión de los conflictos y su relación con la productividad, este estudio podrá ofrecer recomendaciones para la gestión de conflictos, promoviendo de esa manera lo que se espera de un clima laboral positivo y, en consecuencia, un aumento en la productividad.

Las consecuencias de esta indagación estarán o servirán de forma útil para la toma de decisiones en el ámbito municipal, aportando recomendaciones prácticas y políticas que ayuden a mejorar la productividad mediante la reducción de conflictos.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. *Objetivo general*

OG. - Determinar si la productividad laboral está relacionada con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 2023.

1.4.2. *Objetivos específicos*

OE1.- Identificar si las competencias de la productividad laboral tienen relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis



Bustamante y Rivero.

OE2.- Definir el trabajo en equipo y cohesión de la productividad laboral relacionado con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.

OE3.- Identificar la estructura organizacional de la productividad laboral relacionado con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.

OE4.- Identificar el liderazgo de la productividad laboral relacionado con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.

1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

HG. - La productividad laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 2023.

1.5.2. Hipótesis específicas

HE1.- Las competencias de la productividad laboral se relacionan significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.

HE2.- El trabajo en equipo y cohesión de la productividad laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.

HE3.- La cultura organizacional de la productividad laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.



HE4.- El liderazgo de la productividad laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.

1.6. VARIABLES E INDICADORES

1.6.1. Conceptualización de variables

Variable 1 Productividad laboral

Castro (2021), afirma que productividad laboral, es el factor subyacente que permite la coordinación y cohesión de los recursos humanos, competencias, el reconocido trabajo en equipo, asimismo en conjunto con la estudiada cultura organizacional sin dejar de lado el liderazgo, resultando en un desempeño eficiente.

Variable 2 Conflictos laborales

Chávez (2018), refiere que un conflicto laboral, son resultados de discrepancias entre el supervisor y los empleados, ahora basándonos desde punto del manejo de los conflictos estos se dividen en intrapersonal e interpersonal.



1.6.2. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala Likert
Variable 1 Productividad laboral	1.1. Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes • Conocimientos • Rasgos de personalidad 	1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo
	1.2. Trabajo en equipo y cohesión	<ul style="list-style-type: none"> • Bien común • Unidad 	
	1.3. Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Creencias Visión • Valores 	
Variable 2 Conflictos laborales	1.4. Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas Influencia • Aceptación • Misión • Solución • Calidad de vida laboral 	1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Muy de acuerdo
	2.1. Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Metas • Riesgos laborales 	
	2.2. Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Solución • Trabajo en equipo • Colaboración • Estilos de comunicación • Conflicto de intereses 	



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. *Antecedentes a nivel internacional*

Ortiz (2023) tuvo como **OBJETIVO** Analizar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad de los empleados del área de fabricación y comercialización de alimentos para animales "Nutrirec Biodarma" en 2023. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Este trabajo es de finalidad descriptiva, de tipo correlacional, de diseño transversal. **RESULTADOS:** En el trabajo, el 86% de 6 trabajadores informan consistentemente tener conexiones productivas y agradables con superiores y compañeros de trabajo. Sólo el 14% de los que se interrogó dice que casi siempre tienen interacciones productivas y agradables con sus jefes y compañeros de trabajo en el trabajo. **CONCLUSIÓN:** El recurso humano de una empresa u entidad, son un activo estratégico para su crecimiento y éxito. El denominado compromiso, así como la incitación de los empleados se ven directamente afectados por la satisfacción laboral, lo que a su vez perturba la producción de la reconocida entidad.

Argüello (2021) tuvo como **OBJETIVO** evaluar el grado de motivación de los trabajadores de la entidad municipal de Río Tercero, en la Provincia de Córdoba. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Como estudio se enfoca en el análisis de tipo cualitativo de tipo descriptivo, empleando como instrumento la entrevista y encuesta. **RESULTADOS:** El 96% de los encuestados dijo que conocía sus deberes y obligaciones, y el 70% de



los encuestados dijo que se sentía bienvenido, indicando que el enfoque de integración era el adecuado. De manera similar, el 70% de los encuestados dijo que su espacio de trabajo les permite realizar sus tareas de manera regular y el 65% dijo que tenía las herramientas y recursos que necesitaba. **CONCLUSIÓN:** En medio de los compendios más trascendentales se hallan los recursos humanos del Municipio de Río Tercero; por ello, es fundamental prestar especial atención a las políticas a implementar en su funcionamiento.

Sandoval et al. (2017) se enfocó como **OBJETIVO** conocer cómo la capacitación podría afectar la productividad de los trabajadores en las empresas chilenas. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Se utilizaron los enfoques, coincidencia exacta aproximada (CEM), coincidencia de vecino más cercano (NNM) y coincidencia de puntuación de propensión (PSM). La variable de resultado en este estudio fue reconocida como la que también estudiamos "productividad laboral", por otro lado, la variable de tratamiento fue el adiestramiento laboral y sin dejar de lado las variables explicativas incluyeron tamaño, trabajadores calificados (de I+D), departamento (ID), capital extranjero (I+D), maquinaria y equipo, propiedad extranjera, propiedad privada, educación, exportación y salario. **RESULTADOS:** Los hallazgos mostraron que había una pequeña pero discernible distinción en el funcionamiento de la clase obrera en medio de las alineaciones que recibieron capacitación y los grupos no capacitados. **CONCLUSIÓN:** Como se dijo en el apartado anterior, la capacitación no afectaría significativamente la productividad y desempeño laboral de las industrias chilenas. Esto sería contrario a la mayoría de las investigaciones estudiadas anteriormente, que predijeron que la capacitación afectaría significativa y favorablemente la productividad laboral.

Santana (2018) en su tesis realizada en **Ecuador**, se centró en el **OBJETIVO** de, Conocer cómo se relacionan el comportamiento organizacional y la gestión de conflictos o controversias laborales, entre el ámbito hospitalario de Ambato. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Llegó a ser de tipo cuantitativo, como también de diseño designado no experimental, categoría transversal y nivel nominado descriptivo-correlacional,



asimismo tiene un método deductivo-inductivo. **RESULTADOS:** El comportamiento organizacional está en vulnerabilidad, con una prevalencia integral de 49,64 sobre 100; este producto se halla en medio del rango de clima organizacional en vulnerabilidad, con valores que oscilan sobre los 40 y 59 puntos en la escala de la serie de estimación del estado de ánimo organizacional en el área de salud. **CONCLUSIÓN:** La actitud dentro de una organización y la gestión de conflictividad laboral están indisolublemente ligados. El Servicio Ambulatorio del Hospital de Ambato referido, es un ámbito organizacional, en el que la actitud del personal de trabajo es impredecible, debido especialmente al ansia de conferir una asistencia con calidez y categoría a aquellos, del medio del país, que acceden a este centro de salud demandando una rápida solución a su salud. problemas, a pesar de los limitados fondos o instrumentos con los que trabajan en el día a día el personal especializado en esta área.

Pacheco & Zapata (2015) desempeñaron una tesis en **Ecuador**, se enfocó como **OBJETIVO:** Desarrollar un manual instructivo sobre técnicas de resolución de conflictos que incluya soluciones adecuadas para resolver las dificultades actuales dentro de la empresa Procongelados S.A. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Fue descriptiva con un método sintético- analítico, inductivo, descriptivo, con un método experimental. **RESULTADOS:** Esta forma de conflicto surge entre los miembros de los espacios de proceso de inspección de calidad, interfiriendo con que haya un funcionamiento regular de los procesos organizacionales de la empresa, generando fallas y pérdidas de producción. **CONCLUSIÓN:** Los enfoques mencionados en las Instrucciones son muy útiles para las personas que llevan a cabo la dirección de la empresa así mismo para todas las regiones. Es entonces que cada técnica podría llevarse a cabo en combinación con formas que buscan una rápida resolución de disputas y la integración entre las personas involucradas.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

La tesis de **Aranibar (2022)**, realizada en **Lima**, buscó en **OBJETIVO** examinar si los conflictos o tensiones laborales y la gestión administrativa impactan en la productividad



laboral en un ministerio estatal en 2022. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Se trató de una investigación básica, correlacional-causal, no experimental, transversal, con un tamaño de grupo de análisis de entre 95 personas. **RESULTADOS:** Los hallazgos mostraron que existe una asociación significativa a lo largo de cada variable de investigación en el 71,30% de los casos, e impactan el 31,40% de la competencia laboral, el 30,20% de la colaboración y cohesión laboral, el 33,60% de la denominada cultura que es organizativa y el 31,40% del liderazgo. **CONCLUSIONES:** Se estableció que los conflictos o tensiones laborales y la reconocida gestión administrativa impactan sobre el ejercicio laboral, con base en los hallazgos sobre la prueba χ^2 - Chi cuadrado, los cuales fueron de 80,405 con un grado de significancia del 0,000. Produciéndose una relación del 71.30% con fundamento en los hallazgos del Pseudo-R² de Nagelkerke sobre las variables, según los hechos recolectados en la reconocida prueba de hipótesis mediante regresión que es ordinal con un modelo que tiene que ser válido.

Eneque y Cordova (2023) desempeñaron una tesis en **Lima**, que se enfocó como **OBJETIVO** mostrar cómo la gestión de conflictos laborales afecta la producción comercial en San Martín de Porres en 2022. **MATERIAL Y MÉTODOS:** se dirigió por el tipo básico, con un punto de vista descriptivo, cuantitativo y correlacional; también incluyó un concepto no basado en experimentar, con un corte transversal. **RESULTADOS:** Se descubrió que el 7,8% de las personas de trabajo estaba absolutamente en desacuerdo con la gestión del conflicto en la organización, el 4,9% en desacuerdo, el 15,8% dijo no estar ni conforme ni en desacuerdo; acto seguido, el 50,4% estaba conforme con la gestión de la CL, y el 21% dijo estar absolutamente conforme con la gestión de la CL en las sociedades comerciales. **CONCLUSIÓN:** La productividad de las instancias empresariales del área distrital nominado San Martín de Porres, en 2022; está significativamente correlacionada con la gestión del conflicto laboral, como lo demuestra la reconocida prueba no paramétrica que es del estadístico de Spearman, que arrojó una correlación de 0,925 entre las variables de indagación.



Guevara y Martínez (2018) en su tesis realizada en **Pimentel**, se orientó en el OBJETIVO de, conocer la asociación entre los conflictos laborales y la producción en Leoncito SRL Chiclayo. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Los 14 empleados de la empresa Leoncito fueron utilizados como población y muestra en esta investigación que es descriptiva, así como correlacional, que utilizó un reconocido diseño que es no experimental y un cuestionario como instrumento para la encuesta. **RESULTADOS:** Los hallazgos revelaron que algunas de las primordiales fuentes de los desacuerdos profesionales que perjudican el desempeño y producción de la sociedad Leoncito, son: el personal conflictivo, el trato prioritario de ciertos gerentes con los laboradores así como la carencia de normas y procedimientos en el lugar de trabajo. **CONCLUSIÓN:** Se concretó que la vinculación del conflicto entre el personal laborante y la productividad o desempeño en dicha entidad, tiene un valor = 0,676, lo que indica una relación moderada en medio del conflicto así como la producción en la sociedad Leoncito SRL, admitiéndose de esa manera la reconocida hipótesis H_i , que exterioriza que realmente se evidencia el conflicto profesional así como la producción en la asociación

Fernández y Gamarra (2015) desempeñaron una tesis en **Pimentel**, el que se enfocó como OBJETIVO Determinar evaluar el vínculo entre los conflictos laborales y la productividad dentro del ámbito de ventas de CODIJISA, SAC Chiclayo. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Empleo como método el análisis mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos; asimismo, el estudio se estructura como un proyecto de investigación descriptiva que utiliza un diseño correlacional. **RESULTADOS:** En consecuencia, se constató que el 56% de los encuestados considera que la reconocida área de ventas de la entidad no aplica las metodologías de gestión de conflictos como debería, y que no se produce un acrecentamiento de la producción en el área de ventas como consecuencia de una comunicación ineficaz y de la falta de estrategias de gestión de conflictos, según el 55% de los encuestados. **CONCLUSION:** Los hallazgos demostraron que se puede lograr una mayor productividad en la unidad de ventas de la



compañía mediante el uso de técnicas de resolución de conflictos basadas en la denominada difusión.

Mallcco y Rojas (2021) llevaron a cabo un análisis propuesto en **Huancavelica**, donde

se enfocó el **OBJETIVO** de conocer cómo las circunstancias laborales se vinculan a lado de la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Huancavelica. **MATERIAL Y MÉTODOS:** el tipo de análisis se denominó como aplicada, sobre el nivel así como el reconocido diseño correlacional, con encuestas administradas a una muestra de 95 encuestados mediante muestreo no probabilístico. **RESULTADOS:** Los hallazgos del estudio indicaron que la productividad laboral es promedio del 89,5% y que las condiciones de trabajo en el DREH son excelentes en un 54,7%. Existe una correlación del 43,4% entre los dos factores. **CONCLUSION:** Se finiquita relacionando que las dos variables que se están analizando exhiben una correlación positiva que viene a ser moderada, lo que sugiere un reconocido vínculo bilateral en medio de la productividad, así como los escenarios laborales.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Chuquija y Gonzales (2021) llevaron a cabo un análisis propuesto en **Juliaca**, en el que se tomó como **OBJETIVO** Conocer la relación entre la productividad laboral y el compromiso organizacional en la financiera Crediscotia de Juliaca. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Con una denominada técnica cuantitativa y un diseño transversal no experimental correlacional descriptivo, el estudio examinó a 60 laboradores de una organización financiera. **RESULTADOS:** Se estableció cómo se relacionan entre sí los factores que componen la participación organizacional, así como la producción. El estudio sugiere un denominado margen de falla del 0,05 por ciento y un grado de confianza del 95%. **CONCLUSIÓN:** El compromiso organizativo y la productividad laboral muestran una correlación moderada y positiva.



Mamani (2023) en su tesis realizada en **Puno**, tuvo como **OBJETIVO** el conocer cuál es la determinada relación entre la productividad del personal de la Municipalidad Distrital de Kelluyo en 2023 y el absentismo laboral. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Para lograr este fin, la investigación emplea una metodología cuantitativa con un alcance descriptivo correlacional, un diseño transversal no experimental y un método de investigación hipotético-deductivo. **RESULTADOS:** Según las estadísticas de Rho Spearman, el vínculo entre la productividad del personal y la ausencia tiene una correlación positiva media de 0,410 y un grado de significancia de 0,001 (menos de 0,05). **CONCLUSION:** Concluyendo Se muestra que la variable1 absentismo laboral y la variable2 que es productividad de los empleados están correlacionadas positiva y significativamente.

Por otro lado, La tesis de Bautista del año **(2017)**, realizada en Huancané, tuvo como objetivo conocer cómo el estrés afecta el rendimiento laboral o productividad de los empleados en la Municipalidad Distrital de Huatasani en Huancané - Puno 2017. **MATERIAL Y MÉTODOS:** El análisis utilizó un reconocido diseño no experimental transeccional-correlacional. La hipótesis se probó utilizando denominado Chi-cuadrado así como la correlación de Pearson como medidas estadísticas. **RESULTADOS:** La significancia asintótica bilateral de un valor dado como el 0,047 y uno comprendido con el chi-cuadrado inferior a 0,05 llevan a la **CONCLUSIÓN** de que el estudiado estrés viene a disponer de un efecto significativo en el rendimiento laboral. Los datos muestran una fuerte relación positiva del 33.80%.

Ahora bien, el **OBJETIVO** de la tesis de Larico **(2015)**, realizada en Juliaca, fue conocer cómo los elementos motivadores influyen el desempeño laboral de los empleados en el Municipio de San Román de Juliaca durante el 2014. **MATERIAL Y MÉTODOS:** fue hipotético deductivo, descriptivo correlacional. De tipo aplicado y el denominado grado de investigación es explicativo o causal. **RESULTADOS:** Se encontró una fuerte correlación ($r=.786$) en medio de los elementos motivacionales, así como el ejercicio de los trabajadores de la Municipalidad. Debido a su impacto sustancial



en la productividad en el trabajo, el salario mínimo vital está altamente relacionado con el cumplimiento de responsabilidades ($r=.659$). El desempeño de los trabajadores estuvo significativamente relacionado con incentivos (40,7% de las veces) como dictámenes, correspondencias de congratulación y también las reconocidas becas de adiestramiento. **CONCLUSION:** Los resultados mostraron que existió una correlación las cuales vinieron a motivar a los empleados y de igual manera se motivó su productividad en el trabajo.

Puntaca & Salas (2021) llevaron a cabo un análisis propuesto en **Juliaca**, el cual se orientó como **OBJETIVO** de conocer la relación entre el empoderamiento del personal de trabajo del EXMILL MINING SERVICE S.A.C. – Juliaca 2021, y la productividad laboral. **MATERIAL Y MÉTODOS:** El estudio como análisis se esgrimió un método cuantitativo, un diseño de investigación aplicada, de corte no experimental y de alcance correlacional. **RESULTADOS:** Los hallazgos de la prueba de hipótesis vinieron a evidenciar que la HG encontró un vínculo entre las variables de investigación. **CONCLUSION:** Los trabajadores de la entidad exhiben un vínculo positivo sustancial entre productividad laboral y empoderamiento, por lo que se confirma la aceptación de la (H_a).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Productividad laboral

Según a Castro (2021), explica que la productividad laboral es lo que conduce a la coyuntura así como la concordia del recurso, muchas veces los denominados medios humanos, así como los procesos y sistemas que las personas llevan a cabo de manera eficiente para lograr un conjunto de recursos equivalente.

Para Fontalvo et al. (2017) es un proceso que integra recursos y actividades para producir un resultado eficiente y efectivo. De acuerdo a la INEGI (2013), la producción es la medida del vínculo en medio del volumen de frutos y producciones fabricadas o vendidos y la labor aportada en el transcurso fructífero durante un período determinado.



Fontalvo et al. (2017) confirma que los RRHH dominan las procedencias que determinan el grado de desempeño de una entidad porque, al final, las personas llevan a cabo los métodos asimismo intervienen en todas las proritudes realizadas por la entidad para alcanzar los objetivos predeterminados. La configuración de la reconocida gestión de la calidad empresarial ha demostrado sus efectos positivos sobre los costes y los niveles de productividad de la organización, apoyando la labor de los gestores y dirigentes, ayudando a toda la organización a conseguir su gama de ganancias y ofreciendo los medios más vigorosos para obtener un resultado explícito.

Heredia y Hernández (2018), puntúan que el desempeño viene hacer un elemento clasificador toma en cuenta los efectos que se generan junto con los bienes esenciales, con el propósito de evidenciar que el proceso de producción es alto en la entidad utilizando menos insumos. . Finalmente, Bolívar (2020) "sostiene que la productividad debe tomar en cuenta no solo la cuantía de capitales generados con los elementos llevados a cabo, sino también la calidad de dichos bienes, que se define como el valor agregado al bien". El rendimiento real por unidad de todos los insumos o rendimiento real por hora de labor, es otra definición sencilla de productividad laboral. Esto suele estar vinculado a la tecnología y representa, parcialmente, la utilidad total con la que los denominados insumos vengán a convertirse en efectos; sin embargo, capta más adecuadamente la influencia de otras variables, incluidas los caudales de escala, las materias inexplicables, la reasignación de caudales y otras, (Steindel & Stiroh, 2001).

Además, la productividad laboral, que calcula la cuantía de patrimonios y actividades generadas por hora de labor, es un indicador del progreso económico de una nación. Para decirlo de otra manera, la productividad laboral es la medida del PIB real producido por hora de trabajo. Tres elementos principales influyen en el desarrollo de una producción: la inversión, las nuevas tecnologías y el capital humano, y el ahorro en capital físico, (Monzur , Ahmed, & Mohammad, 2013)

"Productividad" describe la conexión entre entradas y salidas. El término que es



"productividad" se refiere al ritmo al que se completa el trabajo. Es la vinculación en medio de la producción y las elaboraciones básicas para generarla. La denominada producción total fraccionada por las materias totales es la. En términos de costos laborales y volumen de producción, la productividad laboral y la mano de obra suelen estar correlacionadas. (Alkinari & Pramila, 2014).

Dimensiones de la variable 1

2.2.1.1. Competencias.

Según Galleli et al. (2020), el desarrollo de un conjunto de competencias humanas único, interrelacionado e interdependiente puede ayudar a las empresas a reaccionar ante las preocupaciones sobre la sostenibilidad en el momento en que se vincula con las capacidades organizativas.

Aranibar (2022) define competencia como "Una combinación combinada de capacidades, información, vivencias, aptitudes, emociones, impulsos, valores y rasgos individuales que ha mostrado ser adecuada y estar vinculada a un mejor rendimiento de la empresa y de los empleados de acuerdo con los requisitos técnicos, de servicio y de productividad.". Estas competencias deben apoyar los objetivos de la organización y ser medibles y observables.

2.2.1.2. Trabajo en equipo y cohesión.

Se trata de un componente esencial para comprender y explicar el compromiso, la participación y el resultado de los equipos es la cohesión de los equipos de trabajo. Cuando un grupo de individuos trabaja en conjunto, cada miembro se encarga de crear una tarea manteniendo el enfoque en el objetivo general (Durán, 2018).

Según Tomás y Cuenca (2019), la cohesión es "un transcurso hacendoso que se evidencia en la propensión de un denominado conjunto a permanecer unido y perseguir sus objetivos, ya sean herramientas o la complacencia de los menesteres emocionales de los participantes".



2.2.1.3. Cultura organizacional.

El marco organizacional intrínseco abarca condiciones generalmente constantes y extensas de rasgos organizativos como la reconocida ciencia y autoridad, así como elementos políticos que gobiernan las operaciones organizacionales. Las discrepancias en el rendimiento organizativo pueden explicarse por la concordancia entre la táctica y la configuración cultural de la organización, (Meng & Berger, 2019).

Debido a su complejidad y diversidad, la cultura organizacional es altamente significativa porque hace avanzar el conocimiento científico. Su estilo de expresión único y la legitimación de sus procesos de dinamización están condicionados por una composición de componentes intrínsecos y también los que se hallan externamente, (González et al. 2018).

2.2.1.4. Liderazgo.

La realidad en el liderazgo es una presunción compleja con uniones con de diferentes hipótesis de liderazgo diferentes, además de tener una base de psicología humanista. Las filosofías de liderazgo relacional como el liderazgo de servicio, transformacional, carismático, espiritual y ético son las que más se parecen a la teoría del liderazgo auténtico. La autenticidad está más fuertemente asociada con dos estilos de liderazgo relacional: el estilo de servicio y el estilo transformacional. La capacidad de un líder de escuchar a su gente es un componente fundamental del liderazgo de servicio (Johnson, 2019).

El líder del equipo proporciona los recursos necesarios para que el equipo cumpla los objetivos, (Rozo, Flórez, & Gutiérrez, 2019).

2.2.2. Conflictos laborales

Chávez (2018), refiere que los conflictos laborales resultan de desacuerdos entre el empleador y los trabajadores, que consiguen ser producidos por una complejidad de elementos, conteniendo de la mala notificación, las prácticas discriminatorias, el estilo autocrático del jefe, etc.

Ademas, Alabama et al. (2019) afirman que los conflictos laborales están impulsados por rivalidades en ideas, personalidades o intereses entre compañeros de trabajo, laboradores y empleadores, o solo los contratantes, y que se conviene manipular técnicas de resolución rápida.

Chiavenato (2009) hace referencia de que es un procedimiento que se inicia cuando surgen conflictos entre empleadores y empleados, lo que repercute en el resultado del negocio. Pero cuando se manejan lo suficiente, dejan espacio para mejoras creativas dentro de la organización; por el contrario, si se resuelven sólo parcialmente o mal, generan conflictos entre la distribución, sus órganos y la asociación, lo que impacta negativamente el desempeño laboral.

Evolución histórica del conflicto laboral

Sin subestimar la influencia social sobre los sistemas productivos, López (1995), enfatiza explícitamente que el conflicto laboral se constituye al empleado conflicto nacional, que se define como el desafío de las personas con variaciones en la asignación de patrimonios en las instituciones dominantes.

Siguiendo un patrón similar, Kohler y Artilles (2021), sostienen que las formas de producción están conectadas al dominio de los contrastes que prevalecen en la sociedad, dando lugar a diferencias de poder, disparidades económicas y la esclavización de quienes carecen de las formas de producción.

Sin embargo, Edwards (1990), tomó un rumbo diferente cuando explicó que aunque los conflictos surgen debido a las interacciones sociales que ocurren cuando los empleados se reúnen allí, estas relaciones son distintas y no consiguen congregarse junto con las relaciones de la sociedad porque estas tienen cualidades únicas.

También se realiza un análisis de los conjuntos sociales a los que corresponden los trabajadores dentro de la organización. Se pueden plantear dos perspectivas sobre el lugar de trabajo y la dinámica entre empleadores y trabajadores en referencia al conflicto en sociología. Según la perspectiva funcionalista, el desacuerdo se viene a considerarse



esporádico y no permanente y el acuerdo será el aspecto principal de la relación laboral.

Los conflictos laborales tienen diversas causas, no todas ellas relacionadas con los conflictos que se desarrollan entre los distintos segmentos de la sociedad. El marxismo, que sostiene que las segmentaciones generales, las disputas de variedades y los conflictos en medio de la labor y el denominado capital son causas estructurales de conflicto, también ha hecho una contribución significativa. Sin embargo, lo que realmente impulsa el conflicto es "el transcurso de control así como la transformación de lo laboral a lo productivo" (Köhler & Artiles, 2021).

La forma de vida está definida y gobernada por el conflicto, ya que individuos de todas las épocas, linajes, variedades sociales y especies entablan relaciones y situaciones de conflicto con su entorno o entre sí. Del mismo modo, el conflicto puede resultar de valores en conflicto, competencia por recursos limitados y requisitos fundamentales no satisfechos. A este concepto se asocia la teoría de las demandas de la persona de Abraham Maslow. Según Maslow, los individuos enfrentan las insuficiencias de disposición de grado que viene hacer mayor respondiendo a la reconocida satisfacción de múltiples carencias que él opinaba que estaban siendo esenciales para su cumplimiento en el instante en que se satisfacen las solicitudes de grado subordinado (Toro, 2017).

Clases de conflictos laborales

Ciudad (2020), identifica 2 tipos de conflictos: personales así como agrupados. Los conflictos personales están influenciados por laburadores concretos, que comúnmente son representaciones impactantes en la asociación, todo esto ya que sus cualificaciones expertas, así como sus destrezas fundamentalmente meritorias para la agrupación, o ya que estos se han situado en un lugar con mucho existo además se tiene un lugar estratégico. Creen que tienen la autoridad para resolver la situación de forma independiente. Los conflictos colectivos están influenciados por empleadores que tienen un impacto colectivo en un grupo de trabajadores, una empresa o una industria que se une para oponerse a las condiciones laborales en las que se encuentran.



En cuanto a los conflictos laborales, es necesario y fundamental resaltar que pueden ser latentes o evidentes. Por un lado, los conflictos pueden ser encubiertos cuando no hay acciones manifiestas de hostilidad entre jefes y empleados, así como cuando no hay suficientes circunstancias laborales favorables. Cuando las disputas se comunican a través de protestas públicas, que pueden tomar muchas formas e intensidades (como huelgas, vandalismo, ausentismo, etc.), se produce un conflicto, (López , 1995).

Dimensiones de la variable 2

2.2.2.1. Intrapersonal.

Lo experimentan las personas que pueden estar disconformes con las tareas o los objetivos que le han asignado.

Igualmente, las preocupaciones y disonancias internas de los individuos se conocen como conflictos internos o intrapersonales. Disparidad entre tus pensamientos y acciones, o entre lo que dices y lo que haces. Ciertas tensiones y estados de fricción pueden resultar de este tipo

de confrontación., (Manya, 2022).

Por otro lado, según Menacho et al. (2021) la dimensión intrapersonal es aquella en la cual el conflicto se genera al interior de la propia persona y les surge la disyuntiva si apegarse por lo que quiere o lo que debe hacer. Este tipo de conflicto surge debido a que las necesidades de las personas tienen un encuentro con lo que la sociedad demanda de ellas.

Menacho et al. (2021) atribuyen "los conflictos intrapersonales a las insatisfacciones y contradicciones que existen "dentro" de los individuos".

Los conflictos intrapersonales "son aquellos que surgen dentro del individuo. Este tipo de conflicto surge cuando los requerimientos de los individuos entran en conflicto con los de su grupo social o el entorno en el que se desenvuelven" (Menacho et al. 2021).



2.2.2.2. Interpersonal.

Este tipo de vínculos divergentes en el sitio de labor son el resultado de una variedad de factores, incluida la reconocida interconectividad de tareas, ambigüedad de índices, pautas, estrategias, disputas de calidad personal, comunicación infructífera, disputas por suministros que no tienen límites, presión personal, así como también cuando no llegan a un acuerdo en lo que pueden llegar a creer o también vivir en su vida diaria, (Newstrom, 2011).

Por otro lado otros autores señalan que esta definición se puede clasificar en dos categorías, estas serían la que son de acuerdo al objetivo y subjetivo (Acosta, 2011). En el caso objetivo, es inevitable alinearse con los hechos precisos; en el caso subjetivo, la realidad se percibe desde la perspectiva personal.

Es entonces que el conflicto interpersonal ocurre en el momento en que 2 o muchas otras personas abordan circunstancias desde perspectivas distintas. Es cierto que, si estos mayormente conflictos vienen hacer el resultado de sucesos organizativos, gran parte de estas tensiones son de origen interpersonal, lo que hace que su resolución sea más difícil. Los distintos aspectos conflictivos también pueden surgir entre individuos, dentro de grupos (diferencias dentro de un mismo sector, área, etc.) y entre grupos (desacuerdos entre sectores, áreas, etc.) (Sobral y Capucho, 2019).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Autonomía

Ser independiente, no depender de ninguna otra organización y prestar sistemáticamente a los lugareños servicios del más alto calibre.

2.3.2. Colaboración

Ofrece una solución práctica a corto plazo que combina ambos intereses; es una forma sincera de abordar el problema y las diferencias que dieron lugar al conflicto, (Torres, 2016).



2.3.3. Colaboradores

El modelo de competencias incluye a las personas con dimensiones humanas más allá del mero uso de sus capacidades físicas y mentales, así como componentes actitudinales y relacionales. Esto ayuda al lector a comprender que, al final, lo importante son las personas que contribuyen plenamente, pues así lo exige el concepto de "Colaborar con una o varias personas para realizar una tarea", (Bustamante & Anticono, 2018).

2.3.4. Comportamiento

La manera de actuar de un individuo, ya sea de forma específica o general, (Larico, 2015).

2.3.5. Conflicto

Se inicia cuando dos o más individuos están en desacuerdo o se oponen debido a intereses contrapuestos, y los sentimientos y las emociones son especialmente fuertes en estas situaciones, (Lopez, 2019)

2.3.6. Delegar

Al delegar, un individuo puede obtener una mayor autoridad en la toma de decisiones y en el liderazgo del grupo, así como un cambio en el compromiso, la creatividad y la responsabilidad para completar las tareas, (Chiavenato, 2009)

2.3.7. Discriminación laboral

Esta situación se produce cuando existe una preferencia o ventaja de un grupo sobre otro en el lugar de trabajo, lo que causa malestar o molestia a los que no pertenecen porque pueden creer que su trabajo está siendo injustamente rechazado simplemente porque no encajan en el grupo, (Torres, 2016).

2.3.8. Eficacia

La eficacia puede definirse como el nivel de desempeño de propósitos y objetivos. La eficacia, tal y como la definen Peña y Villón (2018), se refiere a nuestra capacidad para lograr con éxito los objetivos que nos proponemos.



2.3.9. Eficiencia

La eficiencia puede definirse como la vinculación en medio de los recursos esgrimidos en un análisis, así como los logros derivados del mismo. La eficiencia es el estado en el que se utiliza una menor cantidad de recursos para lograr el mismo objetivo, como afirman Peña y Villón (2018)

2.3.10. Estrés

Robbins et al. (2009), Sostienen que el reconocido estrés es un estado fluctuante en el que un sujeto viene a desafiar a una reconocida conformidad, requisito o bien conexo con sus aspiraciones, cuyo resultado se ve como poco claro y significativo.

2.3.11. Estructura

La estructura organizativa desempeña una labor indispensable en la alineación de conflictos dentro de los grupos de trabajo. Para que de esta manera incremente el volumen de un grupo y se asignan más tareas, también aumenta la probabilidad de que surjan conflictos. En consecuencia, diferentes espacios de la entidad previenen la tarea y el tratamiento de estos conflictos, (Mamani, 2021).

2.3.12. Emociones

Las emociones relacionadas con los conflictos engloban tanto las sensaciones positivas como las negativas que surgen al participar en un conflicto, (Pacheco & Zapata, 2015).

2.3.13. Incentivo

Derivado del latín, se refiere al acto de estar motivado o inclinado a desear o emprender una acción. Según Peña y Villón (Peña & Villón, 2018), el valor puede ser tangible (como el dinero) o intangible (como el deseo de realización).

2.3.14. Negociación

La negociación es el proceso de búsqueda de una solución pacífica a un desacuerdo mediante el intercambio de argumentos y la cooperación entre las partes



implicadas. El objetivo de la negociación es establecer un plan mutuamente acordado que ponga fin al punto muerto, (Pacheco & Zapata, 2015).

2.3.15. Orientación

Ibáñez (1982), Sugiere que es un procedimiento en el que se presta ayuda a un individuo para facilitar la resolución de problemas.

2.3.16. Predisposición

Lomas (2017), Alude a la disposición del colaborador para realizar las tareas de manera competente y de acuerdo con sus peticiones, lo que se traduce en una mayor productividad y eficiencia en todas las tareas realizadas.

2.3.17. Productivo

El grado en que el producto satisface las necesidades del consumidor se mide por la productividad de este factor, que puede aumentarse mejorando las especificaciones y el diseño.

2.3.18. Productividad laboral

Tiene que ver con los resultados de un sistema o proceso, por lo que el aumento de la productividad conllevará una mejora de los resultados, (Bain, 2000).

2.3.19. Relaciones

Personas con las que alguien mantiene una relación de amistad, profesional, social, etc.; en particular, aquellas que ayudan a conseguir un favor personal.

2.3.20. Remuneración

Es la suma que se decide para que el empleado reciba recompensas por sus servicios; este elemento es significativo ya que sirve como uno de los impulsores para que el empleado cumpla con sus obligaciones laborales, (Chavez, 2020)



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Fue cuantitativo:

Manifiesta Carrasco (2018) que los términos "Rasgos, peculiaridades, naturaleza, integridad y bienes no mensurables" vienen hacer algunas de las expresiones empleadas en el método cuantitativo para aludir a los atributos más idóneos para caracterizar, entender y describir sucesos, objetos y acciones humanas.

3.2. METODO DE LA INVESTIGACION

Fue hipotético-deductivo el cual se podría entender como un punto de vista con el que se puede conducir una iniciativa de búsqueda científica, una teoría que dirige el método científico o una técnica concreta, con el objetivo de para contrastar las ideas científicas. Sin embargo, la deducción y la hipótesis son dos ejemplos de nociones estrechamente relacionadas que conviene distinguir, (Baena, 2017).

La deducción, en dicho ámbito, constituye un procedimiento de carácter lógico que favorece las invenciones y las «conclusiones» en el contexto de un planteamiento de razón óptimamente formulado. No obstante, lo anterior no implica que la deducción no tenga cabida o utilidad en el ámbito de la retórica y la intuición, en particular en la lógica intuitiva. (Baena, 2017),



3.3. TIPO DE INVESTIGACION

Además, que el tipo de la investigación fue básica.

Palomino et al., (2017) indica que la investigación básica, asimismo, puede denominarse purista, dogmática o teórica, pero se diferencia en que comienza con un planteamiento teórico. Su primordial objetivo es hacer avanzar el pensamiento político y filosófico, desarrollando novedosas hipótesis o refutando las antiguas sin someterlas a contradicciones prácticas.

3.4. NIVEL DE LA INVESTIGACION

La presente investigación fue de nivel correlacional, corte transversal.

La investigación correlacional, en palabras del autor Pino (2018), "se caracteriza en descomponer una situación o problemática en sus elementos más básicos y en apreciar el fenómeno de la realidad en sus diferentes características." El grado de relación o correlación no causal entre dos o más variables es otro de los objetivos.

Los estudios correlacionales están diseñados para demostrar o investigar la relación entre variables o los resultados de variables, como la relación entre productividad laboral y los conflictos, (Bernal, 2010).

Se caracterizan porque primero se calculan las variables y luego se calcula la relación esgrimiendo técnicas detalladas y pruebas de hipótesis correlacionales de corte transversal.

Corte Transversal. - Estos estudios se toman los datos en un momento específico.

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este análisis será el NO EXPERIMENTAL

Al basarse en un análisis no experimental, las variables y fenómenos se miden u observan en sus escenarios naturales, puesto que esto facilitara el estudio, (Hernández & Mendoza, 2018).

Ahora bien, debido a que los datos se recolectaron en un momento específico

para conocer una situación real y determinar si existe una relación entre las variables de estudio, el diseño fue no experimental porque no implicó la manipulación deliberada de las variables de estudio.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. POBLACIÓN

Para Ñaupas et al. (2018) una población "es el conjunto de unidades de estudio que cumplen los requisitos para ser clasificadas como tales. Estas unidades pueden ser cosas, personas, grupos, fenómenos, hechos u objetos que presentan las cualidades necesarias para el estudio".

En consecuencia, en el presente estudio participarán **300 trabajadores** de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa.

Criterios de exclusión

- Aquellos que no quieran ser participes
- Aquellos que estén con descanso medico
- Aquellos que se encuentren con licencia

Criterios de inclusión

- Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jose Luis Bustamante y Rivero en Arequipa.
- Aquellos que se encuentren aptos de participar

3.6.2. Muestra

Es el bloque de población que se selecciona, del que se recaba información para el avance real del estudio y sobre el que se evaluarán y seguirán las variables examinadas. Dado que el tamaño de la muestra en un estudio científico debe calcularse en función de los criterios proporcionados por la estadística, es fundamental conocer determinadas estrategias o métodos de muestreo.

El tipo de investigación a realizar y, en consecuencia, las hipótesis y el diseño de investigación que se hayan definido para desarrollar el estudio, determinan el método

de muestreo utilizado para estimar el tamaño de una muestra. En consecuencia, la presente investigación es un muestreo probabilístico, que se realizó de acuerdo con la siguiente fórmula.

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

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población.

Z: Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)

e: Es la precisión o el error (5% de error)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

N = 300

Z = 1,96 (95% de confianza)

e = 0,05 (5% de error)

p = 0.5

q = 0.5

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{300(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (300 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{288.12}{1.7079}$$

$$n = 169$$

Por tal, la respectiva muestra será un total de 169 trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.



3.7. TÉCNICAS, FUENTE E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1. Técnicas

La investigación se efectuó mediante la técnica de:

La encuesta.- Palella y pestana (2002) refiere que, "es una técnica cuantitativa que se emplea para tomar decisiones en respuesta a un problema". la encuesta se realiza mediante un cuestionario, que permite obtener información primaria actual, concreta y específica sobre el tema.

Además, es capaz de recoger una cantidad sustancial de datos en un breve periodo de tiempo, incluyendo actitudes, opiniones, comportamientos y respuestas a estrategias comerciales. Además, puede aplicarse a cualquier individuo, independientemente de sus características culturales, sociales, económicas y demográficas, a través de diversos métodos, como el correo postal, el teléfono y la comunicación personal. Gracias a la flexibilidad del diseño metodológico, la investigación puede llevarse a cabo con un presupuesto totalmente adaptado a las exigencias tanto del cliente como del investigador.

3.7.2. Fuentes

Las fuentes en una investigación son esencialmente recursos de documentación científica porque permiten al investigador realizar un estudio crítico de la información. Es entonces que en esta investigación se empleó como fuente principal la bibliográfica.

3.7.3. Instrumentos

Se utilizó un cuestionario como procedimiento final de recolección de datos para la exposición. Según Hernández (2019), las encuestas se manipulan para recopilar información sobre las respuestas, perspectivas o contextos particulares de los encuestados; sin embargo, debe entenderse fundamentalmente que los resultados deben analizarse y mostrarse adecuadamente.



3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.8.1. Validez

Se relacionan con los objetivos de la investigación. Nos permiten definir claramente el alcance de la actividad y establecer nuestros objetivos. Los objetivos son las metas que deseas lograr; por lo tanto, se formulan de acuerdo con la indagación: ¿Cuál es el objetivo de la investigación? En otras palabras, denotan el curso de acción previsto por el investigador, (Dirección de Investigación, 2017).

Es entonces que investigación fue posteriormente validada por tres expertos, cada uno de los cuales posee un grado de maestría. En el cual el primer magíster califico con una puntuación de 88%, el segundo magister califico con una puntuación de 86% y el tercer magister califico con una puntuación de 96%, los que sumados dan una puntuación general de 90%, lo cual es una puntuación alta, lo que valida el instrumento de la investigación.

3.8.2. Confiabilidad

La confiabilidad de una reconocida herramienta de medición es el grado en que, cuando se usa repetidamente con la misma persona o elemento, se obtienen los mismos resultados, (Quero, 2010).

Por lo tanto, para evaluar la precisa homogeneidad o confiabilidad de las preguntas (ítems), para esta investigación se utilizó el ya muy empleado alfa de Cronbach, un coeficiente que tiene valores en medio de los valores 0 y 1, donde 0 denota confiabilidad cero así como 1 indica confiabilidad total, (Valderrama, S, 2015).

Estadísticas de fiabilidad de la variable Productividad laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	20



Interpretación: Se puede ver en tabla que el alfa de Cronbach del instrumento de productividad laboral llega a ser de 0.898 considerándose aplicable para la ejecución de la referida investigación.

Estadísticas de fiabilidad de la variable conflictos laborales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	17

Interpretación: Se puede ver en tabla que el alfa de Cronbach del instrumento de conflictos laborales llega a ser de 0.931 considerándose aplicable para la ejecución de la investigación.

- **Cuestionario**

Hernández (2019), sugiere que el objetivo del cuestionario será la recolección de datos, ya que se compone de muchas preguntas relacionadas con una o más variables.

Para evaluar los variables 1 y 2 se elaboró un cuestionario de 20 y 17 preguntas, respectivamente. Hay 37 preguntas en total.

3.9. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El trazado del tipo universal de contraste, permite el consecutivo movimiento, que es delinear el esquema práctico de discrepancia, el cual reside en plantear, cómo se va a descender para manifestar la veracidad de la secuela entendida. Es entonces que a través del Rho de Spearman se instituyó la correlación para el denominado análisis que es para describir y relacionar llevándole el SPSS versión 26. Las reconocidas dimensiones vinieron hacer la perspectiva para la fabricación de aseveraciones del fruto.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN



4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.1. Variable 1: Productividad laboral y dimensiones

Tabla 1

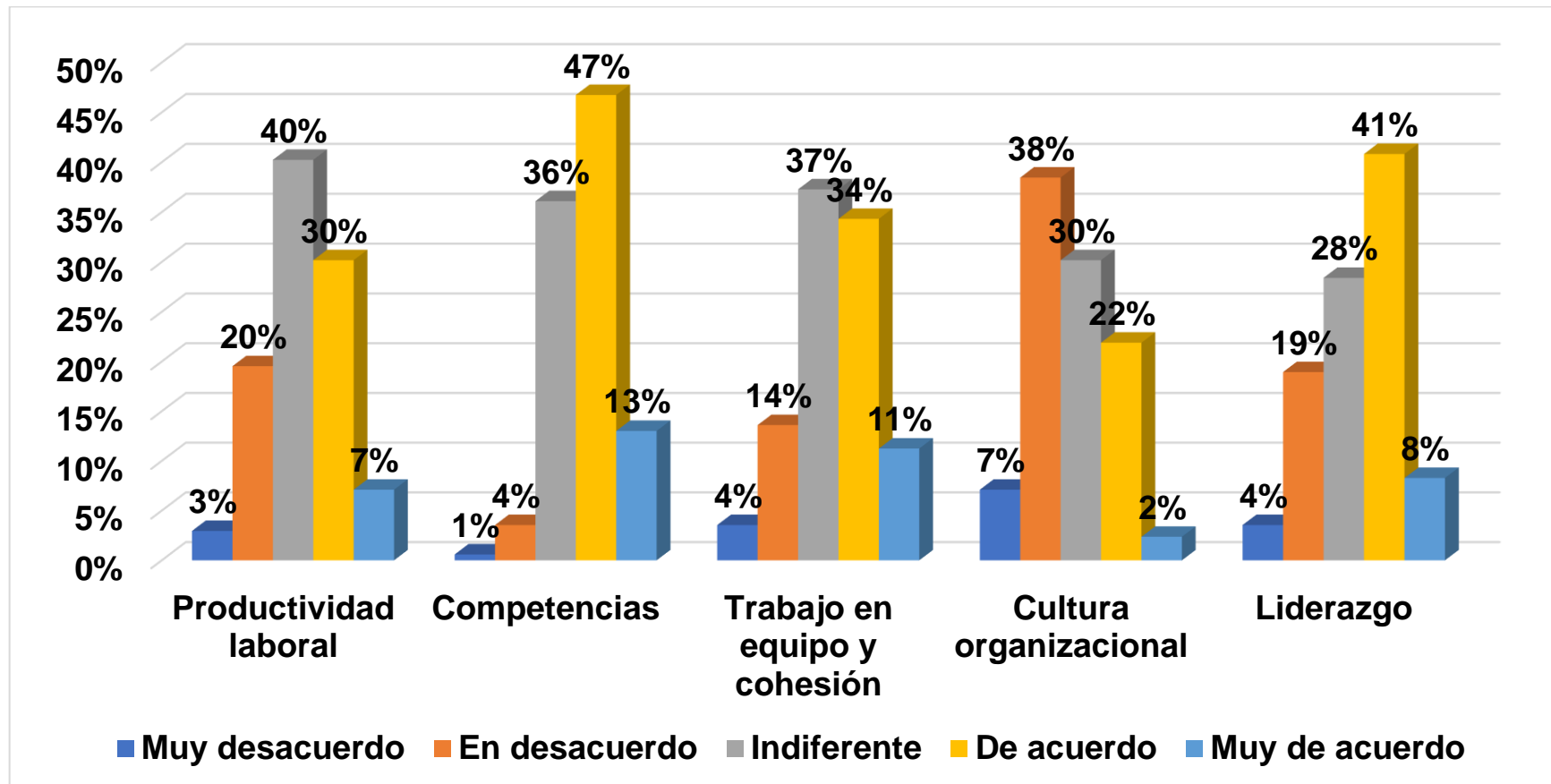
Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la productividad laboral y dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa

	Productividad laboral		Competencias		Trabajo en equipo y cohesión		Cultura organizacional		Liderazgo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy desacuerdo	5	3%	1	1%	6	4%	12	7%	6	4%
En desacuerdo	33	20%	6	4%	23	14%	65	38%	32	19%
Indiferente	68	40%	61	36%	63	37%	51	30%	48	28%
De acuerdo	51	30%	79	47%	58	34%	37	22%	69	41%
Muy de acuerdo	12	7%	22	13%	19	11%	4	2%	14	8%
Total	169	100%	169	100%	169	100%	169	100%	169	100%

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Figura 1

Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la productividad laboral y dimensiones



Nota: Fuente tabla 1

Interpretación: Se pudo observar en la tabla sobre la productividad laboral del personal que labora del Municipio del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, en base al cuestionario realizado, en donde el 40% indicaron estar indiferente debido a que el compañerismo entre los colaboradores es eficiente, por otro lado el 47% señalaron estar de acuerdo con las competencias que se da en la Municipalidad, también se pudo conocer que el trabajo en equipo y cohesión de los trabajadores es indiferente, en cambio con respecto a la cultura organizacional los encuestados indicaron que están en desacuerdo con un 38% y sobre el liderazgo que tiene los gerentes de la Municipalidad consideran estar de acuerdo con un 41%.

4.1.2. Variable 2: Conflictos laborales y dimensiones

Tabla 2

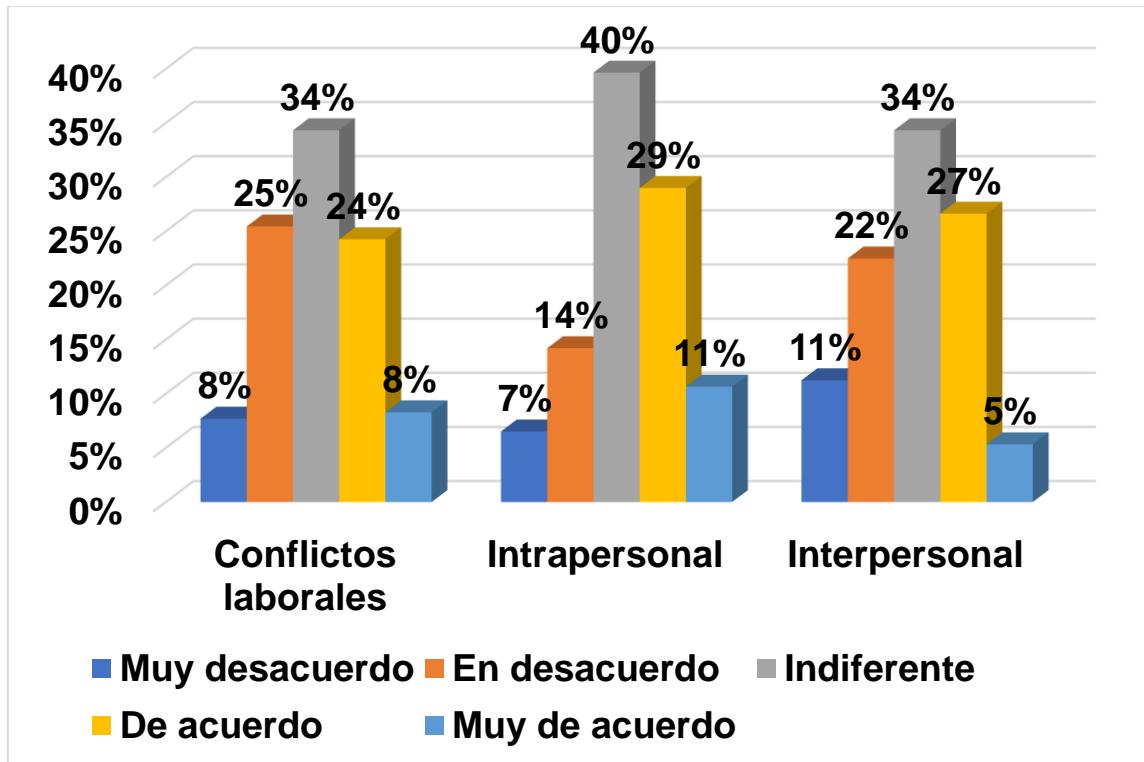
Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la conflictos laborales y dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa

	Conflictos laborales		Intrapersonal		Interpersonal	
	fi	%	fi	%	fi	%
Muy desacuerdo	13	8%	11	7%	19	11%
En desacuerdo	43	25%	24	14%	38	22%
Indiferente	58	34%	67	40%	58	34%
De acuerdo	41	24%	49	29%	45	27%
Muy de acuerdo	14	8%	18	11%	9	5%
Total	169	100%	169	100%	169	100%

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Figura 2

Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre la conflictos laborales y dimensiones



Nota: Fuente tabla 2

Interpretación: Se pudo observar en la tabla sobre los conflictos laborales del personal que labora del Municipio del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, en base al cuestionario realizado, en donde el 34% señalaron estar indiferentes debido a que algunas veces suceden conflictos laborales, adicionalmente, el 40% percibieron con respecto al intrapersonal estar también indiferentes y el 34% señalaron lo mismo sobre la dimensión interpersonal.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 3

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad laboral	,078	169	,015	,986	169	,077
Conflictos laborales	,069	169	,047	,985	169	,065

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Obteniendo los datos luego del proceso estadístico donde el grado de libertad fue de 169, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a, en base a la variable productividad laboral obteniendo una sig = 0.015 y la variable conflictos laborales donde se obtuvo una sig = 0.047 siendo ambas menores a 0.05 por ende se desarrolló con el estadista Rho de Spearman.

4.2.1. Prueba de objetivo general

Tabla 4

La productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa

		Productividad laboral	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,825**
		Sig. (bilateral)	,000
	Conflictos laborales	N	169
		Coefficiente de correlación	,825**
	Sig. (bilateral)		,000
		N	169

Nota: Escala de evaluación del instrumento

interpretación: Luego del proceso estadístico con el *Rho de Spearman, se pudo apreciar que existe una correlación significativa $r=0.825$ sobre la productividad y los conflictos laborales, obteniendo así un 82.5% de relación entre ambas, por ende, se puede describir que mientras haya una adecuada productividad laboral, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la Municipalidad.

4.2.2. Prueba de objetivos específicos

Tabla 5

Las competencias de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa

		Competencias	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Competencias	Coefficiente de correlación	,759**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169
	Conflictos laborales	Coefficiente de correlación	,759**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Luego del proceso estadístico con el *Rho de Spearman, se pudo apreciar que existe una correlación significativa $r=0.759$ sobre las competencias y los conflictos laborales, obteniendo así un 75.9% de relación entre ambas, por ende, se puede describir que mientras las competencias sean regulares, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre el personal que labora en el Municipio del Distrito.

Tabla 6

El trabajo en equipo y cohesión de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa

			Trabajo en equipo y cohesión	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Trabajo en equipo y cohesión	Coefficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Conflictos laborales	Coefficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Luego del proceso estadístico con el *Rho de Spearman, se pudo apreciar que si existe una correlación $r=0.639$ respecto al trabajo en equipo y cohesión con los conflictos laborales, obteniendo así un 63.9% de relación entre ambas, por ende, se puede describir que mientras el trabajo en equipo y cohesión sean debidamente ejecutadas apropiadamente, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre el personal que labora en el Municipio del Distrito.



Tabla 7

La cultura organizacional de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa

			Cultura	Conflictos
			organizacional	laborales
Rho de Spearman	Cultura	Coefficiente de correlación	1,000	,738**
	organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Conflictos	Coefficiente de correlación	,738**	1,000
	laborales	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Luego del proceso estadístico con el *Rho de Spearman, se pudo apreciar que existe una correlación significativa $r=0.738$ entre la cultura organizacional con los conflictos laborales, obteniendo así un 73.8% de relación entre ambas, por ende, se puede describir que mientras haya una cultura organizacional apropiada entre el personal de trabajo, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la Municipalidad.

Tabla 8

El liderazgo de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa

		Liderazgo	Conflictos laborales	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,821**
	Liderazgo	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Conflictos laborales	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Luego del proceso estadístico con el Rho de Spearman, se pudo apreciar que si existe una correlación significativa $r=0.821$ sobre el liderazgo y los conflictos laborales, obteniendo así un 82.1% de relación entre ambas, por ende, se puede describir que mientras haya un liderazgo eficaz entre los gerentes y trabajadores, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la Municipalidad.

4.2.3. Prueba de hipótesis general

Tabla 9

La productividad laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad, Arequipa

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,668	,033	19,916	,000
N de casos válidos		169			

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Luego de proceso estadístico desarrollado por el Tau-b de Kendall, se puede ver en la tabla que la significancia es $0.000 < 0.05$ por lo que la productividad laboral se relaciona significativamente con los conflictos en el personal que labora en la Municipalidad.

4.2.4. Prueba de las hipótesis específicas

Tabla 10

Las competencias de la productividad laboral se relacionan significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,582	,031	18,358	,000
N de casos válidos		169			

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Luego de proceso estadístico desarrollado por el Tau-b de Kendall, se puede ver en la tabla que la significancia es $0.000 < 0.05$ por lo tanto, los conflictos laborales entre los empleados municipales están significativamente relacionados con las competencias de productividad laboral.

Tabla 11

El trabajo en equipo y cohesión de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad, Arequipa

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,502	,048	10,400	,000
N de casos válidos		169			

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Luego de proceso estadístico desarrollado por el Tau-b de Kendall, se puede ver en la tabla que la significancia es $0.000 < 0.05$ por lo que el denominado trabajo en equipo, así como la cohesión de su productividad e relaciona significativamente.

Tabla 12

La cultura organizacional de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad, Arequipa

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,587	,042	13,745	,000
N de casos válidos		169			

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Luego de proceso estadístico desarrollado por el Tau-b de Kendall, se puede ver en la tabla que la significancia es $0.000 < 0.05$ por lo tanto, los conflictos laborales entre los empleados municipales están significativamente relacionados.

Tabla 13

El liderazgo de la productividad laboral en relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad, Arequipa

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,663	,034	18,486	,000
N de casos válidos		169			

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Luego de proceso estadístico desarrollado por el Tau-b de Kendall, se puede ver en la tabla que la significancia es $0.000 < 0.05$ por lo que el liderazgo de la productividad relaciona significativamente con los conflictos.



4.3. DISCUSIÓN

Con fin el estudio tuvo, determinar si la productividad laboral tiene relación con los conflictos laborales en los trabajadores.

Por lo que, se puede inferir del análisis de los datos encontrados que existe una correlación significativa $r=0.825$ entre la productividad con los conflictos laborales, obteniendo así un 85.5% de relación entre ambas, además de tener un grado de significancia es $0.000 < 0.05$. Por ende, se puede describir que mientras haya una adecuada productividad laboral, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la Municipalidad. Ahora entrando al área de la discusión Santana (2018) comparte nuestros hallazgos y destaca la correlación entre su reconocida gestión de conflictos y el comportamiento que es organizativo en su investigación realizada en Ecuador. Además, el Espacio de Consultas Exteriores del Sanatoria de Ambato es un ámbito organizacional donde señalan los investigadores que la estudiada actuación humanitaria es inestable, impulsándose fundamentalmente por la aspiración de brindar y atender de manera óptima a los pacientes centroamericanos que acuden al hospital en busca de una solución rápida para su problema. Esto muchas veces, a pesar de los limitados medios disponibles para los expertos en medicina a diario.

Asimismo, Aranibar (2022) señala que los conflictos que se dan en el trabajo y su gestión administrativa tienen un impacto en su estudiada producción que se da día a día. Con base en los datos de la prueba de hipótesis se evidencia que el investigador también encontró una vinculación entre ambas variables, con una relación de 71% es entonces que se afianza nuestros resultados, hallando similitud.

Eneque & Cordova (2023) también señala que se alcanzó un grado de correlación de 0,925 con un $p = 0,000$ entre las variables de investigación, lo que indica el predominio de una fuerte asociación entre su gestión de conflictos laborales y su productividad de las organizaciones comerciales en el distrito S. M. P. de 2022.



Fernandez & Gamarra (2015) según su análisis, también señala que existe un vínculo positivo del 99,9% entre los conflictos laborales y la productividad, lo que indica que los ineficaces canales de comunicación de la empresa Codijisa impactan negativamente en la productividad de los trabajadores.

En lo que concierne al OE1 se posee una correlación significativa $r=0.759$ entre las competencias con los conflictos laborales, obteniendo así un 75.9% de relación entre ambas, además de tener un grado de significancia es $0.000 < 0.05$. Por ende, se puede describir que mientras las competencias sean regulares, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la Municipalidad.

A esto **Pacheco y Zapata (2015)** señalan en su tesis, realizada en Ecuador, que para que surja un conflicto dentro de Procongelados S.A., es necesario que exista un caso en el que dos o más individuos tengan intereses en conflicto, lo que lleva a puntos de vista divergentes. y actitudes y, en última instancia, una confrontación. Luego, cuando se trata de la cuestión de la competencia, comienza con el mismo empleado expresando su descontento con otros individuos en la misma o diferentes áreas de trabajo. Este problema surge con frecuencia porque hay oportunidades limitadas para que los empleados avancen desde posiciones jerárquicas, lo que genera celos entre los compañeros de trabajo y resulta en conflictos personales y profesionales que tienen un impacto en el lugar de trabajo.

En lo que concierne al OE2 se cuenta con un vínculo moderado $r=0.639$ entre el trabajo en equipo y cohesión con los conflictos laborales, obteniendo así un 63.9% de relación entre ambas, además de tener un grado de significancia es $0.000 < 0.05$. Por ende, se puede describir que mientras el trabajo en equipo y cohesión sean debidamente ejecutadas apropiadamente, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la Municipalidad.

A esto Aranibar (2022) destaca que su gestión administrativa y los ya mencionados conflictos impactan en el trabajo en equipo y la cohesión profesional, como lo demuestran sus derivaciones de la prueba Chi cuadrado: 29.353 con una sig. de 0000,



una correlación del 30,2% basada en el Pseudo R cuadrado de Nagelkerke, y datos obtenidos en su analizada prueba de hipótesis empleando la reconocida regresión sobre una teoría válida, lo cual avala nuestra investigación, lo cual tiene una comparación media con nuestros resultados, es entonces que encontramos la importancia de estudiar estos temas.

Fernandez & Gamarra (2015) señalan que existen conflictos laborales que son de naturaleza jerárquica debido al poder imponente del gerente de ventas, así como conflictos que son causados por la falta de habilidades gerenciales debido a una capacitación insuficiente en las interacciones interpersonales, es entonces que los conflictos si tienen una relación con el tema ya estudiado, afianzando nuestros resultados.

En lo que concierne al OE3 se cuenta con una correlación significativa $r=0.738$ entre la cultura organizacional con los conflictos laborales, obteniendo así un 73.8% de relación entre ambas, además de tener un grado de significancia es $0.000 < 0.05$. Por ende, se puede describir que mientras haya una cultura organizacional apropiada entre los trabajadores, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la Municipalidad.

En respuesta, Aranibar (2022) señala que los denominados conflictos así como la reconocida gestión administrativa, los cuales fueron las definiciones que se estudiaron, viene a disponer de un impacto enorme en lo que viene hacer la cultura que es organizativa. Los datos de la hipótesis mediante regresión arrojaron los datos de una correlación del 33,6% con base en los resultados en el que viene hacer el reconocido Pseudo R2 de y una prueba Chi cuadrado equivale a 33,492 con una sig. de 0000, lo cual evidencia una vez más la importancia que tuvo de realizar este tema.

Para Guevara & Martinez (2018) los hallazgos indicaron que algunos de los fundamentales factores del reconocido conflicto laboral que impactan una productividad de Leoncito vienen hacer los: empleados conflictivos; las preferencias de ciertos



directivos hacia sus subordinados; y la ausencia de reglas y políticas dentro de la organización. La conclusión del estudio fue que existe una reconocida relación moderada entre la conflictividad y una productividad en Leoncito SRL Chiclayo, con un valor de correlación de 0.676. Este hallazgo apoya la hipótesis de que existe una relación, lo cual tiene una comparación con nuestra investigación, por lo cual reconocemos la importancia de ambas conceptualizaciones.

Con respecto al OE4 se cuenta con una correlación moderada $r=0.821$ entre el liderazgo con los conflictos laborales, obteniendo así un 82.1% de relación entre ambas, además de tener un grado de significancia es $0.000 < 0.05$. Por ende, se puede describir que mientras haya un liderazgo eficaz entre los gerentes y trabajadores, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la Municipalidad.

A esto Aranibar (2022) señala que los conflictos y la reconocida gestión administrativa tienen un impacto en el liderazgo en la labor. Según los datos de la prueba de hipótesis que utiliza regresión, los resultados de la denominada prueba de Chi cuadrado equivalen a 32,333 con una sig. de 0000 y muestran una correlación del 36,0% entre las variables del presente estudio.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se determinó una correlación significativa $r=0.825$ entre la productividad laboral con los conflictos Laborales, además de tener una significancia de $0.000 < 0.05$, por consiguiente, aceptamos la planteada hipótesis.
- SEGUNDA:** Se identificó que existe una correlación significativa de $r=0.759$ entre las competencias con los conflictos laborales, obteniendo así un 79.9% de relación entre ambas, además de tener una significancia de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se puede afirmar que mientras las competencias sean regulares, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la Municipalidad, por consiguiente, se acepta nuestra reconocida hipótesis.
- TERCERA:** Se definió que existe una correlación significativa de $r=0.639$ entre el trabajo en equipo y cohesión con los conflictos laborales, obteniendo así un 63.9% de relación entre ambas, además de tener una significancia de $0.000 < 0.05$. Por ende, se puede precisar que mientras el trabajo en equipo y cohesión sean debidamente ejecutadas apropiadamente, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la Municipalidad, por consiguiente, aceptamos la reconocida hipótesis.
- CUARTA:** Se identificó que existe una correlación significativa $r=0.738$ entre la cultura organizacional con los conflictos laborales, obteniendo así un 73.8% de relación entre ambas, además de tener una significancia de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se puede afirmar que mientras haya una cultura organizacional apropiada entre los trabajadores, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la municipalidad. Se acepta la reconocida hipótesis planteada.
- QUINTA:** Se logró identificar que existe una correlación significativa de $r=0.821$ entre el liderazgo con los conflictos laborales, obteniendo así un 82.1%



de relación entre ambas, además de tener una significancia de $0.000 < 0.05$. Por ende, se puede precisar que mientras haya un liderazgo eficaz entre los gerentes y trabajadores, los conflictos laborales no serán de manera elevada entre los trabajadores de la Municipalidad, por consiguiente, se acepta la denominada hipótesis planteada.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Al gerente de la Municipalidad Distrital de estudio, asegurar de que el empleado pueda tener a su disposición de todos los materiales fundamentales para hacer bien su trabajo. Además, imparten formación a través de la oficina de RRHH y el consejo de coordinación de distrito local, lo que les permite impartir sapiencias a los participantes de diversas acciones y poseer la aptitud de llevarlos a cabo eficazmente.
- SEGUNDA:** A la oficina de imagen institucional y relaciones públicas se capacite a los jefes en cada área para que puedan tener mejores habilidades de comunicación y que puedan abordar inquietudes y transmitir información con claridad y empatía, reduciendo así malentendidos y conflictos.
- TERCERA:** A la oficina de recursos humanos en coordinación con la administración, puedan fortalecer las relaciones interpersonales, el pensamiento y emociones que tienen los trabajadores frente a los compañeros, para ello se deben realizar talleres con el psicólogo organizacional que puede brindarles el área de subgerencia de programas de asistencia social, reforzando así el trabajo en equipo, la empatía y sobre todo el compañerismo.
- CUARTA:** A la oficina de finanzas y contabilidad generar reportes financieros regulares que detallen los gastos y los ingresos de la municipalidad, creando un ambiente de transparencia que reduzca desconfianzas y conflictos entre los trabajadores.
- QUINTA:** A la oficina de logística y abastecimiento adoptar un sistema que permita monitorear en tiempo real el inventario de insumos y equipos, optimizando así los tiempos de abastecimiento y evitando conflictos por falta de materiales.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca , Y., Espinoza , T., Llerenan, S., & Berrios, N. (2019). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Revista electronica trimestral de enfermeria*, 460-469. Obtenido de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/364491/276261>
- Acosta, J. (2011). *Como tratar con personas conflictivas* . Barcelona: Profit Editorial.
- Alharahsheh, H., & Pius, A. (2020). A Review of key paradigms: positivism VS interpretivism. *Global Academic Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(3), 39-43. Obtenido de https://www.gajrc.com/media/articles/GAJHSS_23_39-43_VMGJbOK.pdf
- Alkinari, R., & Pramila, A. (2014). Factors Affecting Labor Productivity on Construction Project. *International Journal of Structural and Civil Engineering Research*, 3(4), 70–76.
- Aranibar, A. (2022). *La gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de un ministerio de estado, 2022*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95979/Aranibar_MA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Aranibar, A. (2022). *La gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de un ministerio de estado, 2022*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95979/Aranibar_MA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y



- Bain, D. (2000). *Productividad: La solución a los problemas de la empresa*. México: McGraw-Hill.
- Bautista, N. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huatasani - Huancané Puno 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/445/TFC-E-01-23.pdf;jsessionid=97EFF9F6FA9BAA27FE5628D43CFBA57A?sequence=3>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bustamante, M., & Anticona, D. (2018). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Veá, Trujillo 2017*. Trujillo – Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13259/Anticona%20Jicaro%20Diana%20Victoria%20-%20Bustamante%20Rodriguez%20Manuel%20Ilich.pdf?sequence=1>
- Castro, D. (2021). *La gestión administrativa y los conflictos laborales influyen en la productividad laboral de la dirección general de electrificación Rural- Ministerio de Energía y Minas, 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71160/Castro_CDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Chávez, E. (2018). *Conflictos laborales y su relación con la productividad comercial en la financiera MICREDIT PERÚ 2016*. Trujillo: Facultad de Negocios. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13584/Chavez%20Alvarado%20Erick%20Edwin.pdf?sequence=4>
- Chavez, Z. (2020). *Confilctos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral - 2020*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5715/T061_06102057_S.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recurso_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Chuquija, L., & Gonzales , J. (2021). *El compromiso organizacional y la productividad laboral en la financiera crediscotía en la ciudad de Juliaca año 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88054/Chuquija_SLM-Gonzales_MJL-SD.pdf?sequence=1
- Ciudad, A. (2020). *Conflicto colectivo jurídico y proceso de trabajo*. Peru: Palestra Editores.
- Dirección de Investigación. (2017). *Guía para validar instrumentos de investigación*. Chile: Universidad Adventista.



- Durán, A. (2018). *Trabajo en Equipo (Ebook)*. España: Editorial e-learning. Obtenido de <https://cdn.agapea.com/Editorial-e-learning/Trabajo-en-Equipo-Ebook--i1n17540548.jpg>
- Edwards, P. (1990). El conflicto en el trabajo. Un análisis materialista de las relaciones laborales en la empresa. *Revista de sociología*, 39, 125-126.
- Eneque, J., & Cordova, R. (2023). *El manejo de conflicto laboral y su relación con la productividad de las empresas comerciales del distrito de San Martín de Porres, 2022*. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33889/Cordova%20Mondragon%2C%20Roxana%20Ludeivi%20-%20Eneque%20Guzman%2C%20Juan%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, D., & Gamarra, C. (2015). *Relación entre conflictos labores y productividad en CODIJISA S.A.C Chiclayo*. Pimentel-Perú: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3793/Fernandez%20Gamonal%20-%20Gamarra%20Quevedo.pdf?sequence=7>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331010065_LA_PRODUCTIVIDAD_Y_SUS_FACTORES_INCIDENCIA_EN_EL_MEJORAMIENTO_ORGANIZACIONAL
- Galleli, B., Hourneaux, F., & Munck, L. (2020). Sustainability and human competences: a systematic literature review. *Benchmarking An*



International Journal, 27(7), 1981–2004. Obtenido de
<https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2018-0433>

Gestión. (18 de 08 de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Redacción Gestión*, págs.
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>.

González, W., Bastidas, C., Figueroa, H., Zambrano, C., & Matabanchoy, S. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Universidad y Salud*, 20(2), 200-213. Obtenido de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3569/pdf>

Guevara, Y., & Martínez, K. (2018). *Relación entre conflicto laboral y productividad en Leoncito S.R.L. Chiclayo*. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4937/Guevara%20Olivera%20%26%20Martinez%20La%20Torre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Heredia, F., & Hernández, F. (2018). *Plan de logística inversa para incrementar la productividad de una empresa productora y comercializadora de sacos de Polipropileno, Chiclayo 2018*. Chiclayo: Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/964/820>

Hernandez S, R. (2019). *Metodología de la investigación* (1º ed.). Mexico: Mc Graw Hill.



- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de فرهنگ و رسانه های
- Hernandez, S. (2019). *Metodología de la investigación* (1º ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Ibáñez, J. (1982). *Fundamentos de la orientación escolar y profesional*. Madrid: Grupo Anaya.
- INEGI;. (2013). *Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra*. Mexico: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Obtenido de https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825188894.pdf
- Johnson, S. (2019). Authentic Leadership Theory and Practical Applications in Nuclear Medicine. *Journal of Nuclear Medicine Technology*, 181–188. Obtenido de <https://tech.snmjournals.org/content/jnmt/47/3/181.full.pdf>
- Köhler, H., & Artiles, A. (2021). *Manual de la Sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Delta Publicaciones.
- Kosach, I., Duka, A., Starchenko, G., Myhaylovska, O., & Zhavoronok, A. (2020). Socioeconomic viability of public management in the context of European integration processes. *Administratie si Management Public*, 139-152. doi:DOI: 10.24818/amp/2020.35-09
- Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Román - Juliaca 2014*. Juliaca: Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez. Obtenido de



[http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?s)

s

Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017.*

Tarapoto: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López , R. (1995). *Sociología industrial.* España: Alianza Editorial. Obtenido de [https://www.librosuned.com/LU13288/Sociolog%C3%ADa-industrial---](https://www.librosuned.com/LU13288/Sociolog%C3%ADa-industrial---.aspx)
.aspx

Lopez, E. (2019). *Autoeficacia y habilidad para la gestión en la negociación de conflictos en la Empresa Europlast – Fábrica de Envases Plásticos de Lima.* Lima - Perú: Universidad Nacional de Educación.

Mamani, N. (2021). *Inteligencia emocional y conflictos laborales en la municipalidad distrital de Lambayeque, 2019.* Chiclayo: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10155/Tesis_InteligenciaEmocional_ConflictosLaborales_Municipalidad_Lambayeque.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manya, M. (2022). *Manejo de conflictos y compromiso organizacional del personal de salud de una Microred en el Cusco, 2022.* LIMA - PERÚ: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98021/Manya_AM-SD.pdf?sequence=4



- Medel, R., & Pérez, D. (2017). Tres modelos de conflicto laboral en Chile: el peso de la economía, la organización sindical y el régimen de trabajo en las tendencias de la huelga extralegal. *Revista Colombiana de Sociología*, 40(2), 173-195. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/recs/article/view/66391/61009>
- Menacho, I., Alberca, N., Camarena, J., Luy, C., & Santa Maria, H. (2021). *Relaciones interpersonales, conflictos laborales y compromiso institucional en el ministerio de vivienda, construcción y saneamiento del Perú*. Guayaquil-Ecuador: Compas.
- Meng, J., & Berger, B. (2019). The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust. *Public Relations Review*, 45(1), 64–75. doi://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.11.002
- Monzur, R., Ahmed, I., & Mohammad, T. (2013). Factors Affecting Labor Productivity of the Construction Workers in Bangladesh. *Civil and Environmental Engineering*, 1- 48. Obtenido de <http://103.82.172.44:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/907/5%20Factors%20Affecting%20Labor%20Productivity%20of%20the%20Construction%20Workers%20in%20Bangladesh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill. Obtenido de https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4ta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U - Transversal. Obtenido de



<https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>

Pacheco, M., & Zapata, J. (2015). *Técnicas de resolución de conflictos en el área laboral de la empresa procongelados S.A. ubicada en la provincia de Pichincha, Cantón Mejía Parroquia Aloas Barrio San Alfonso en el Período 2013-2014*. Latacunga – Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3016/1/T-UTC-00474.pdf>

Parella, S., & Pestana, F. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>

Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2017). *Metodología de la investigación - Guía para elaborar un proyecto de salud y educación* (Primera ed.). Lima- Peru: San Marcos.

Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177–192.

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha cronbach. *Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*, 12(2), 248-252. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Robbins, S., Judge, I., & Timothy, A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.



- Rozo, A., Flórez, A., & Gutiérrez, C. (2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 63-67.
- Santana, M. (2018). *Comportamiento Organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28300/1/38%20GTH.pdf>
- Steindel, C., & Stiroh, K. (2001). Productivity: What is it, and Why Do We Care About it? *Elsevier*, 1- 42. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=923421
- Stroińska, E. (2020). New Public Management as a Tool for Changes in Public Administration. *Journal of Intercultural Management*, 12(4), 1–28. doi: 10.2478/joim-2020-0048
- Tomás, L., & Cuenca, R. (2019). *Análisis De La Relación Entre Cohesión Y Clima Motivacional En El Fútbol Femenino Mexicano*. Mexico: Revista Iberoamericana de Psicología Del Ejercicio y El Deporte. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95979/Aranibar_MA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Toro, C. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>



- Torres, Y. (2016). *Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/459/Torres_RY-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Valderrama, S. (2015). *Estadístico Alfa de Cronbach*. Mexico: Ediciones texas.
- Vázquez, R. (2017). Structural Change and Labor Productivity in the Industrial Sector. A Global Scope Analysis. *El trimestre economico*, 277-310. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ete/v85n338/2448-718X-ete-85-338-277.pdf>



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Metodología
¿La productividad laboral tiene relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023?	Determinar si la productividad laboral está relacionada con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 2023.	La productividad laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023.	VARIABLE 1: Productividad laboral DIMENSIONES: -Competencias -Trabajo en equipo y cohesión -Cultura organizacional -Liderazgo VARIABLE 2: Conflictos laborales DIMENSIONES: -Intrapersonal -Interpersonal	ENFOQUE Cuantitativo DISEÑO No experimental TIPO Básico NIVEL Correlacional de Corte Transversal POBLACION 300 trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023. MUESTRA Probabilística 169 trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023. INSTRUMENTO Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
<p>a) ¿De qué manera las competencias de la productividad laboral se relacionan con conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023?</p> <p>b) ¿De qué manera el trabajo en equipo y cohesión de la productividad laboral se relacionan con conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023?</p> <p>c) ¿De qué manera la cultura organizacional de la productividad laboral se relaciona con conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023?</p> <p>d) ¿De qué manera el liderazgo de la productividad laboral se relaciona con conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023?</p>	<p>a) Identificar si las competencias de la productividad laboral tienen relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023.</p> <p>b) Definir si el trabajo en equipo y cohesión de la productividad laboral tiene relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023.</p> <p>c) Identificar si la cultura organizacional de la productividad laboral tiene relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023.</p> <p>d) Identificar si el liderazgo de la productividad laboral tiene relación con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023.</p>	<p>a) Las competencias de la productividad laboral se relacionan significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023.</p> <p>b) El trabajo en equipo y cohesión de la productividad laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023.</p> <p>c) La cultura organizacional de la productividad laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023.</p> <p>d) El liderazgo de la productividad laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2023.</p>		

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**CUESTIONARIO PRODUCTIVIDAD LABORAL****INSTRUCCIONES:**

Estimado participante, la encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

Marque 1 para muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Competencias					
1	Tiene las capacidades para desarrollar la labor encargada					
2	Tiene las aptitudes para la labor que realiza					
3	Demuestra dominio en las actividades que se le encomienda					
4	Tiene los conocimientos para desarrolla la tarea encomendada					
	Dimensión 2: Trabajo en equipo y Cohesión					
5	Considero que he aportado lo que se espera de mí en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización					
6	Me integro con facilidad al grupo de trabajo					
7	Participo con disposición en las tareas, en grupo en el trabajo					
8	Tomo la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo					



9	Expreso mi disposición a trabajar en equipo por el bien común					
Dimensión 3: Cultura Organizacional						
10	Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto					
11	Se realizan reuniones periódicas para debatir y compartir la información del trabajo					
12	Se realizan capacitaciones y actividades de integración					
13	Los objetivos de la institución están bien definidos					
14	Existe un procedo para superar las deficiencias y dificultades laborales					
Dimensión 4: Liderazgo						
15	Mi jefe reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica					
16	El jefe facilita la comunicación y participación					
17	El jefe tiene aceptación positiva en todos los trabajadores					
18	El jefe tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores					
19	El jefe tiene influencia positiva en todos los trabajadores					
20	El jefe ha establecido las normas y tareas claras para todos					



CUESTIONARIO CONFLICTOS LABORALES

INSTRUCCIONES:

Estimado participante, la encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente. Marque 1 para muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	VARIABLE: CONFLICTOS LABORALES	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Intrapersonal					
1	Mi área de trabajo es adecuado para el desempeño de mis funciones					
2	Recibo constantemente capacitaciones para poder desempeñar mejor en mi trabajo					
3	Acepto el acoso dentro del centro de trabajo					
4	Cuento con las herramientas y recursos necesarios para poder cumplir mis objetivos					
5	Asumo riesgos para poder darle solución a la problemática en mi área de trabajo					
6	Me cuesta mucho trabajo darle solución a un problema que se me presente					
7	Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo					
8	Cuando termino de trabajar quedo demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer					
9	Tengo tanto trabajo que mis intereses quedan a un lado					
	Dimensión 2: Interpersonal					



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

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

GUÍA DE JUICIO DE EXPERTO

Título: PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023

I. REFERENCIAS

- a. Nombre del experto : SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
b. Profesión : DOCENTE UNIVERSITARIO
c. Cargo actual : UNIDAD DE INVESTIGACIÓN EPG
d. Grado académico : DOCTOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación					X
10 PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

88.00 = 88%

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0.75)

Desaprobado (C<75% = 0.75)

Lugar y fecha

Firma

DNI° 24305750

N° Celular 990374113



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
VALIDACIÓN DE EXPERTOS
GUÍA DE JUICIO DE EXPERTO

Título: PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023

I. REFERENCIAS

- a. Nombre del experto : FREDDY TORIBIO CHALCO VARGAS
- b. Profesión : DOCENTE UNIVERSITARIO
- c. Cargo actual :
- d. Grado académico : DOCTOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices				X	
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación					X
10 PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

86.00 = 86%

IV. RESOLUCIÓN

- Aprobado (C>75% = 0.75)
- Desaprobado (C<75% = 0.75)
- Lugar y fecha

Firma
DNI° 01233951
N° Celular 932174445



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

GUÍA DE JUICIO DE EXPERTO

Título: PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023

I. REFERENCIAS

- a. Nombre del experto : JESUS MAMANI MAMANI
- b. Profesión :
- c. Cargo actual : DOCENTE UNIVERSITARIO
- d. Grado académico : DOCTOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación					X
10 PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

96.00 = 96%

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0.75)
 Desaprobado (C<75% = 0.75)
 Lugar y fecha


 Firma
 DNI°... 0.242.5043.
 N° Celular... 985.85.8036



ANEXO 4: BASE DE DATOS

Productividad laboral																				Conflictos laborales																
Competencias					Trabajo en equipo y cohesión					Cultura organizacional					Liderazgo					Intrapersonal									Interpersonal							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
3	2	5	4	5	3	3	4	5	5	2	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1
4	4	2	2	2	3	5	1	2	1	2	2	4	1	3	3	4	1	2	2	2	1	4	2	2	1	4	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2
3	5	5	3	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	4	3	3	4	5	3	5	3
3	3	4	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	2	2	5	4	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
1	1	5	2	4	1	2	1	4	2	1	3	1	4	1	1	1	4	3	1	3	1	4	1	3	1	3	2	4	1	3	3	5	3	2	2	
2	3	3	4	1	2	5	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1
3	5	5	3	2	3	3	1	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2
1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	3	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	4	3	4	3	5	2	4	2	1	2	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3
2	2	3	2	2	1	4	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	5	3	3	2	3	5	2	4	5	2	4	3	3	5	4	4	1	2	2	4	4	3	2	2	4	3	3	3	2	1	1	1	3	1	2	2
3	5	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
3	4	4	2	5	1	3	1	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3



3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	2	2	3	3	4	4	4	4	
3	3	5	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	4	2	3	5	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	
3	4	5	3	4	5	5	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	5	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	
3	4	3	3	4	2	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	5	4	2	3	5	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
4	3	4	2	2	3	5	2	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	2	1	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3		
2	3	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	4	2	3	3		
3	4	3	3	2	3	4	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	3	
3	5	4	3	2	5	5	1	3	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	3	3	2	2	4	2	3	4	
3	4	5	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	5	3	3	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	
3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
2	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	5	4	3	4	3	5	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	
2	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	5	2	2	3	2
3	5	3	2	1	5	2	1	2	1	1	3	3	2	1	3	3	3	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
3	2	5	5	1	1	5	1	5	1	1	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	4	4	4	3	3	
2	4	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	
3	4	4	2	2	3	5	2	2	2	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	
3	3	2	2	2	3	5	3	2	1	2	2	2	3	3	1	3	2	4	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	
5	3	2	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	3	5	1	1	3	5	5	3	5	1	5	3	3	1	5	3	1	1	1	1	3	1	3	1	
3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	



5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	2	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	2	4	4	4	
3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
3	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	5	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	
3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	1	3	3	2	2	2	2	4	4	2	5	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	
3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4		
3	5	4	4	4	5	5	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4		
5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	2	5	5	5	5	3	4	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	
3	4	5	4	3	3	5	2	5	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	5	3	5	2	3	4	4	5	2	3	3	3	2	3	2	3	
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	
3	5	5	3	4	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	3	5	4	4	3	3	5	4	2	2	3	3	3	3	4	3	5	3	
5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
3	5	5	3	2	3	5	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	1	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	5	5	
4	5	5	4	3	2	5	2	5	3	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	2	5	1	3	1	3	3	4	3	4	
2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	4	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	3	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	3	5	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	1	3
3	2	4	3	2	1	5	1	1	2	2	3	1	2	2	1	5	3	2	3	3	2	3	4	2	3	5	4	3	2	3	4	5	5	5	3	3	
3	4	5	4	4	4	5	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	2	2	3	5	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	
3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	



5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	4	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4	5	4	3	5	4	1	3	3	1	4	2	4	4	3	1	4	2	2	2	3	2	2	3
3	3	5	4	3	3	3	4	5	3	5	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	5	5	5	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	5	5	3	4	2	4	2	3	4	3	2	2	4	2	1	3	4	1	1	3	3	3	2	4	5	3	2	1	2	3	2	1	3	4	3	3
3	4	4	3	4	1	4	4	3	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	5	5	5	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	5	4	5	3	5	1	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
1	3	4	1	3	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	1	1	5	3	2	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	1	3	1	4	2	1	4	3	3	4	1	5	4	4	3	4	3
4	4	3	5	3	5	5	2	4	3	5	4	4	3	5	3	5	5	3	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4
3	4	5	4	3	5	2	2	3	1	1	2	3	4	5	2	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3
3	3	2	4	2	4	5	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	5	2	2	2	1	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4
5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	3	3	5	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	5	4	4	4	3	2	4	3	5	3	3	4
3	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	2	2	4
3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	1	3	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	
3	4	5	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	5	3	3	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3
3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2



2	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
4	5	4	3	4	3	5	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4			
2	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	5	2	2	3	2	
3	5	3	2	1	5	2	1	2	1	1	3	3	2	1	3	3	3	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	2	5	5	1	1	5	1	5	1	1	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	4	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	4	4	2	2	3	5	2	2	2	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	2	3	5	3	2	1	2	2	2	3	3	1	3	2	4	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	
5	3	2	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	3	5	1	1	3	5	5	3	5	1	5	3	3	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	2	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	2	4	5	2	4	4	4	
3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	5	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	1	3	3	2	2	2	2	4	4	2	5	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	5	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	5	4	4	4	5	5	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	2	5	5	5	5	3	4	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	5	4	3	3	5	2	5	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	5	3	5	2	3	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
3	5	5	3	4	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	3	5	4	4	3	3	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
3	5	5	3	2	3	5	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	1	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5



3	4	4	5	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
3	5	4	4	4	5	5	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	2	5	5	5	5	3	4	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3
3	4	5	4	3	3	5	2	5	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	5	3	5	2	3	4	4	5	2	3	3
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3
3	5	5	3	4	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	3	5	4	4	3	3	5	4	2	2	3	3	3
5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	3	2	3	5	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	1	4	3	4	3	4	2	4
3	4	5	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	5	3	3	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	4
3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
2	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	2	2
4	5	4	3	4	3	5	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	4
2	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
3	5	3	2	1	5	2	1	2	1	1	3	3	2	1	3	3	3	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1

ANEXO 5 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Nota: Ingresando a la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, para realizar la encuesta a los trabajadores que laboran en esta institución.



Nota: Finalizando la encuesta con una trabajadora de la municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 27-12-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JOEL JESÚS TERROBA CHAMBI
Dirección: Urbanización La Florida A 17
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 44780633
Teléfono: 957 953797 email: joel.terroba@ucsm.edu.pe

Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
Escuela Profesional o Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES
Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
Asesor: Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): PRODUCTIVIDAD, RELACIÓN, CONFLICTOS

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

1,2

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

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



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59

Firma de Autor



huella digital

27-12-2024

Fecha