



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACIÓN
CON LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA
EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIBUCIONES
ARRUE CHICLAYO 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Zapata Uriarte, Joswin Anderson
<https://orcid.org/0009-0007-5836-4148>

Asesora:

Mg. Mory Guarnizo Sandra
<https://orcid.org/0000-0002-1242-4949>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIBUCIONES ARRUE CHICLAYO 2022

Asesor (a): Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre completo Firma

Secretario (a) Dr. Valera Aredo Julio Cesar
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIBUCIONES ARRUE CHICLAYO 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Zapata Uriarte, Joswin Anderson	DNI: 71874338	FIRMA 
---------------------------------	------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

NOMBRE DEL TRABAJO

CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIB

AUTOR

Joswin Anderson Zapata Uriarte

RECUENTO DE PALABRAS

10779 Words

RECUENTO DE CARACTERES

59540 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

39 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

149.1KB

FECHA DE ENTREGA

Nov 14, 2023 11:33 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 14, 2023 11:34 AM GMT-5

- 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

- Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

DEDICATORIA

La presente investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a mis padres por su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Conflicto interpersonal y su relación con la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo 2022”; cuyo objetivo fue Determinar la relación que existe entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo- 2022. El tipo de investigación se estableció como correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. En cuanto a los métodos y procedimientos de la recolección de datos, se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. El estudio concluyo que existe una relación entre las variables conflictos interpersonales y la motivación laboral con un 0,718; este valor fue hallado al aplicar la Rho de Spearman. A la vez, se obtuvo un sig. bilateral de 0.00 menor al 0.05 por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la nula, de acuerdo a ello, se recomienda implementar estrategias de comunicación efectiva que ayude a mejorar los conflictos interpersonales, la misma que este orientada en fomentar una comunicación abierta y transparente entre los empleados y la dirección de la empresa, escuchando las preocupaciones, opiniones de los trabajadores y valorando cada sugerencia brindada, la misma que permitirá mantener un bien clima laboral y por ende mejorar la motivación laboral.

Palabras claves: Conflictos interpersonales, motivación laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The present research titled “Interpersonal conflict and its relationship with work motivation in the warehouse and distribution company Arrue Chiclayo 2022”; whose objective was to determine the relationship that exists between interpersonal conflict and work motivation in the warehouse and distribution company Arrue Chiclayo-2022. The type of research was established as correlational, with a non-experimental cross-sectional design. Regarding the methods and procedures of data collection, the survey was used and the questionnaire was used as an instrument. The study concluded that there is a relationship between the interpersonal conflict variables and work motivation with 0.718; This value was found by applying Spearman's Rho. At the same time, a sig. bilateral of 0.00 less than 0.05, therefore the alternative hypothesis was accepted and the null hypothesis rejected. Accordingly, it is recommended to implement effective communication strategies that help improve interpersonal conflicts, which are oriented towards promoting open and transparent between employees and company management, listening to the concerns and opinions of workers and valuing each suggestion provided, which will allow maintaining a good work environment and therefore improving work motivation.

Keywords: Interpersonal conflicts, work motivation, workers.

ÍNDICE DE CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO	ii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
CAPITULO I: INTRODUCCION.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos.....	33
CAPITULO II: METODO.....	34
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	34
2.2. Variables y Operacionalización.....	34
2.3. Población y Muestra	50
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 50	
2.5. Métodos de análisis de datos.	52
2.6. Aspectos éticos.....	52
CAPITULO III. RESULTADOS	53
3.1. Resultados	53

3.2. Discusión de resultados	58
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
4.1. Conclusiones.....	61
4.2. Recomendaciones.	62
REFERENCIAS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable conflicto interpersonales.....	28
Tabla 2 Variable Motivación laboral	29
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento conflictos interpersonales.....	51
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento motivación laboral	52
Tabla 5 Nivel de conflicto interpersonal en la empresa Arrue Chiclayo.....	53
Tabla 6 Nivel de Motivación Laboral en la empresa Arrue Chiclayo	54
Tabla 7 Nivel de Motivación Laboral en sus dimensiones: Motivación Logro; Motivación Afiliación y Motivación de Poder en la empresa Arrue Chiclayo	55
Tabla 8 Nivel de Conflictos Interpersonal en sus dimensiones: Desarmonía; Incompatibilidad y Pugna en la empresa Arrue Chiclayo	56
Tabla 9 Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov de la Motivación Laboral y sus dimensiones.....	57
Tabla 10 Relación entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo 2022	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de conflicto Interpersonal	53
Figura 2 Nivel de motivación Laboral	54
Figura 3 Nivel de las dimensiones de la motivación	55
Figura 4 Nivel de las dimensiones del conflicto laboral	56

CAPITULO I: INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Hoy en día las asociaciones se esfuerzan por alcanzar sus objetivos, con frecuencia enfrentan dificultades que deben vencer como grupo. No obstante, el choque relacional es algo que normalmente ocurre en una asociación, particularmente en circunstancias de alto peso. Una organización debe crear estrategias para dirigir los enfrentamientos para evitar que sea peligrosa. Mantener un grado sólido de trabajadores relacionales es importante para el logro de una organización. A continuación, se encontraron algunos problemas a nivel global, nacional, cercano e institucional.

Di Maio, Leone-Sciabolazza, (2023). en su artículo muestra que la exposición al conflicto tiene efectos heterogéneos en los resultados laborales de los palestinos en la Franja de Gaza. A la vez, describe que diversos empleados del sector privado, poseen una mayor exposición al conflicto disminuyendo los ingresos y las horas trabajadas. Sin embargo, para los empleados del sector público, el conflicto no tiene efecto en los ingresos y horas trabajadas, y tiene un impacto positivo en los salarios. Estos resultados se explican por cambios en la salud de cada trabajador, así como su actividad económica local.

Ostermeier, et al. (2023) indican que el estudio investiga los efectos de las características laborales en el bienestar subjetivo de los docentes en Gran Bretaña. Los resultados muestran que factores como la seguridad laboral, la autonomía y la conciliación de la vida personal con el trabajo, las mismas que poseen un impacto positivo en el bienestar de los docentes. Se sugiere que se deben implementar políticas y programas de capacitación que fomenten estas características laborales para mejorar su bienestar y la satisfacción en el trabajo de los docentes.

El-Ashry, et al. (2023). Elaboraron un estudio controlado aleatorio que evaluó cada efecto realizado en intervenciones terapéuticas y el compromiso y el conflicto en el trabajo en las enfermeras internas. El grupo de estudio que recibió la intervención mostró mayores niveles de flexibilidad psicológica, mejor adaptación social y menos conflicto entre el trabajo y la familia en comparación con el grupo de control. Estos efectos se mantuvieron un mes después de la intervención.

A la vez, Gorjon y Ramon, (2021). Este artículo reflexiona sobre la importancia del mediador en las organizaciones, proponiendo la creación de un plan de intervención y diversas políticas para gestionar los conflictos desde la alta gerencia. Asimismo, también sugiere desarrollar material formativo la gestión de personas, así como la formación del comité de seguridad y Salud en el Trabajo, destacando la necesidad de dinamizar los conflictos para lograr acuerdos oportunos y sostenibles, teniendo en cuenta elementos perceptuales como la armonía en el contexto del conflicto.

Según Mula (2015). En Chile, en estos días, el trabajo es fundamentalmente el aparato financiero para soportar y satisfacer las necesidades esenciales de cualquier persona, ya que la emergencia monetaria en la que vivimos no nos permite buscar cada vez más, simplemente con esa actividad que el individuo puede sentirse satisfecho y tiene seguridad, y su propia economía, a pesar del hecho de que obviamente, el pago financiero es un componente impulsor pobre en la existencia laboral del especialista. Esto también es un voto en contra del negocio, ya que un especialista persuadido que prefiere su actividad está significativamente más asociado con él, inesperadamente, en el caso de que no sea impulsado, el trabajador no participe en el trabajo, no lo hará.

En Guatemala según Alvares (2015), la inspiración en las organizaciones es principal, ya que es una inclinación de la persona a completar una conducta final. La inspiración laboral ha sido siempre un tema importante para los directores, y uno de los problemas fundamentales dentro de la organización, ya que la falta de inspiración hace que las personas no se esfuercen por trabajar admirablemente; Ser impulsado en el trabajo trae algunos resultados mentales positivos. El especialista se inclina a desarrollar una conducta laboral que no se comprende sin la copia de seguridad de una unidad, es decir, sin algo que la inicie. Nos damos cuenta de que la conducta surge cuando se hace una necesidad; Esto se completa como un motor o motivación para la conducta y lo guía hacia un objetivo atractivo o meta para el sujeto que intenta lograr en su trabajo.

En Argentina, según Pritola (2015), comunicaron que las disputas que ocurren en la mayor parte de PYMES en la ciudad de La Plata se deben a la forma en que los directores o la administración superior no están preparados para lidiar

adecuadamente con la relación de sus empresas y empleados que consista en llevar a cabo las tareas en grupos, debido a que corroboro que se presenta intriga específica, liderazgo básico distintivo, objetivos representativos, rebeldía con los estándares, etc.

En España, según Marzolli (2016) en su estudio en el que determino que desmotiva a cada trabajador el mismo que es un problema importante para las organizaciones (cualquiera sea su tamaño) ya que influye fundamentalmente en la ejecución; a pesar del hecho de que es adicionalmente evidente que cada individuo sin inspiración experimenta una circunstancia de peligro para su bienestar pasional y mental. En esta publicación consideraremos las causas, ya que conocer los fundamentos subyacentes de la problemática nos permite vencerlo. La inspiración hace una combinación decente con la fantasía, por lo que, si el director se desdibuja, es todo menos difícil llegar a un punto donde la 'falta de preocupación' asuma el control sobre nuestro trabajo diario en el entorno laboral, indicando que se pasa gran parte del día en el ambiente de trabajo, o creando capacidades relacionadas, ¿no deberíamos mantener niveles satisfactorios de inspiración? Verá que es más continuo de lo que podríamos sospechar: después de un tiempo específico desde que nos unimos a una nueva posición o comenzamos otra aventura, una parte de la emoción se desdibuja y el patrón decreciente continúa.

España, Jiménez (2017) certifica que los conflictos laborales siempre han estado disponibles en el ámbito público en menor o mayor grado. Los intereses contradictorios de los dos artistas clave (trabajadores y visionarios de negocios) dentro del lugar de trabajo hacen diferentes muelas. Los empresarios intentan obtener la mayor ventaja con el menor gasto potencial para su asociación. De la misma manera, los trabajadores intentan satisfacer sus necesidades a través de su trabajo, para adquirir el salario más elevado concebible y las mejores condiciones de trabajo que se les pueden ofrecer, ya que, en esta condición, donde los intereses se diferencian, se nota la lucha laboral. En cualquier caso, la circunstancia actual de emergencia social, laboral y monetaria junto con las progresiones creadas en las relaciones laborales ha enfatizado esta circunstancia.

A Nivel Nacional

Julca (2015) en Piura, numerosas organizaciones ignoran estos problemas,

ya que aceptan que la empresa que harán para la prosperidad de los representantes no es fundamental, ya que estos costos que consideran inútiles pueden ser mucho más bajos que en un lugar de trabajo pésimo. ; lo que hará que los trabajadores se desempeñen de manera ineficaz y esto será considerablemente más costoso que al principio poner recursos para impulsarlos. También vale la pena mencionar que un individuo desmotivado puede transmitirlo a sus colaboradores, haciendo que un número cada vez mayor de individuos se sienta decepcionado con sus condiciones de trabajo. La importancia de la inspiración que influye en la exhibición de cada especialista, en consecuencia, tratando de adquirir la relación que existe entre los dos factores, esto se hará a través del instrumento que es la encuesta y el procedimiento utilizado que es el estudio y depende de las hipótesis y Los criterios tendrán la opción de llegar a un resultado ideal, examinando su conexión a través de la investigación objetiva.

En Lima, según Salazar (2016), la inspiración es un factor interno de extraordinaria importancia y que requiere consideración, impulsa la superioridad mientras mantiene las sociedades y cualidades corporativas, ya que un individuo realizado que evalúa su trabajo, lo transmite y lo aprecia en hora de completar sus ejercicios y servir a sus clientes. La inspiración laboral es un logro de la productividad empresarial, que se refleja en la naturaleza de las administraciones de las asociaciones.

El Diario Gestión (2018) indico en su publicación indico que una de las problemáticas de las empresas en la actualidad es la desmotivación de los empleados, siendo uno de los factores el tamaño de cada empresa la mismas que tiene efectos en el desempeño de cada empleado, y por ende tiene influencia en la motivación siendo uno de los efectos la salud del trabajador, ya sea psicológica o emocional. Por otro lado, en este post reflexionaremos cada causa porque deseamos conocer la raíz de la problemática y como se puede superar. A la vez, hace hincapié que cada organización y sobre todo lideres tener conocimiento de las causas exactas de la falta de motivación para quienes se encuentren atravesando una situación semejante y si se maneja adecuadamente derivará sin duda, en un mayor compromiso.

En Lima, según Diario El Comercio (2018) se explica que la inspiración

representativa es entre muchas la ayuda de los administradores de recursos humanos. Por ello existen numerosos enfoques para mejorar la inspiración representativa. Sea como fuere, los programas de motivación y ventajas sociales son normalmente los mejores para reforzar la promesa del trabajador a la organización. El 89% de las organizaciones aceptan que sus trabajadores cambien de organización en busca de un incremento salarial. En cualquier caso, solo el 12% de los trabajadores ganan más en su nuevo puesto. No todos los representantes salen por dinero en efectivo. La inspiración laboral también se basa en percibir un gran trabajo, algo que no todas las organizaciones se dan cuenta de cómo hacer.

A nivel local

El trabajo se realizó en la empresa Arrue-Chiclayo, la misma que se ha detectado que tiene problemas de motivación en las áreas de ventas, administración y contabilidad, lo que resulta en estancamiento y falta de cumplimiento de objetivos. Por otro lado, el presente trabajo pretende buscar y analizar estos problemas y reestructurar un sistema de motivación para mejorar la satisfacción del personal y aumentar la productividad y eficiencia de la empresa a corto plazo. Asimismo, de acuerdo a los diversos estudios se estipula que la insatisfacción de cada trabajador llega a conducir a que se desmotive y que tenga una falta de interés en sus labores diarias, llevando a que los empleados se muestren con apatía, desgano y por ello no cumplen su función encomendada. El tener un ambiente de conflicto dentro de la empresa origina que el personal de la empresa no llegue a alcanzar las metas propuestas por las empresas. Por otra parte, una causa primordial es también la falta de reconocimientos dentro de la empresa ocasiona el desgano de la empresa. Finalmente se indica que en la empresa un manejo inadecuado de los conflictos laborales puede causar un mal funcionamiento de empresa, esto es ocasionado por la baja productividad en los trabajadores y no logrando las metas propuestas por la empresa, debido al desgano del personal.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional

Gonzales, (2018) establece en este estudio investigado que los conflictos laborales, sus efectos y la falta de apoyo ante ellos. El conflicto en el ambiente

laboral puede ser tanto positivo como negativo, siendo positivo cuando impulsa cambios y mejoras en la organización, y negativo cuando genera falta de comunicación, falta de normas y decisiones autoritarias. Los resultados revelaron que la escasa comunicación, la falta de normas y las instrucciones contradictorias de los superiores fueron las principales causas de los conflictos, por otro lado, los jefes no abordaron los problemas, lo que generó un ambiente hostil y provocó frustraciones y malestar en los empleados. Además, se descubrió que la mayoría de las personas no buscaron ayuda para resolver los conflictos y que la mediación a través del Desarrollo Humano podría ser una solución efectiva. Esta investigación revela que los empleados enfrentan conflictos laborales que afectan emocionalmente, pero en su mayoría no buscan ayuda para resolverlos. Se propone la mediación a través del Desarrollo Humano como una solución para abordar y resolver los conflictos laborales.

Por otro lado, el autor De los santos y Cabral, (2017). En el estudio destaca los principales conflictos en una empresa de telecomunicaciones y sugiere que los conflictos son oportunidades que llegan a evolucionar de acuerdo a un orden dinámico. Asimismo, el estudio enfatiza la importancia de conocer los estilos para el manejo de los empleados y cómo la inteligencia emocional es crucial para la solución de conflictos y el crecimiento del trabajador en la organización. Asimismo, el estudio tuvo como metodología la observación, para ello aplicó diversas entrevistas no estructuradas en el trabajo a estudiar. A la vez, en los resultados se identificaron las principales causas de conflictos, incluyendo la mala relación con el supervisor, la comunicación deficiente y la falta de satisfacción y motivación, y se revela que los estilos más utilizados para manejar conflictos son eludir, complacer y colaborar.

Asimismo, Toro, (2021) estableció en su proyecto de investigación como propósito primordial explorar la situación actual de los estudiantes matriculados en la Universidad Nacional Abierta ya Distancia (UNAD) que residen en el municipio de Convención, zona afectada por el conflicto. El estudio analizará el entorno cotidiano de la población, que se ve inmersa en enfrentamientos entre diferentes grupos armados, provocando importantes repercusiones en sus vidas y dificultando sus perspectivas educativas. A través de una investigación cualitativa utilizando un

diseño fenomenológico, este estudio busca identificar cada factor motivacional que mayor influencia tienen en los estudiantes de esta región y proponer acciones para mejorar su proceso de motivación. Según un análisis, se encontró que el factor de motivación más importante es la familia, las metas establecidas y el entorno social y académico. Además, se descubrió que el conflicto posee un impacto positivo en la motivación de los estudiantes, ya que lo ven como un impulso para salir adelante y como una oportunidad para desarrollar actitudes de perseverancia y convertirse en agentes de cambio en su región.

Rodríguez, (2020). Plasmó el estudio realizado en Chile, en el Hospital en el cual buscó que se determine los niveles de motivación laboral de los funcionarios e identificar cada factor que influye en este fenómeno. En el presente trabajo se aplicaron encuestas a médicos, técnicos de salud y personal administrativo, y se realizó un análisis estadístico para obtener índices. Asimismo, se corroboró en los resultados mostrando que la motivación laboral promueve una mejor ejecución del trabajo y se encontró que el personal técnico de salud presenta el mayor nivel de motivación interna. Además, se identifican a cada factor externo o interno que tiene influencia en la motivación de los funcionarios, como capacitaciones, trabajo en equipo y seguridad en el empleo a nivel cuantitativo se evidenció que el personal encuestado en promedio tiene un alto nivel de motivación (62.4%), a la vez, los profesionales en medicina con un 60.0% y finalmente los colaboradores administrativos obtuvieron un nivel de motivación del 59.4%.

Asimismo, el trabajo realizado en México por Hernández, (2023) Este estudio investigó el nivel de motivación de los trabajadores en una empresa industrial de la Ciudad de México, tanto en modalidad presencial como a distancia. Se utilizó un cuestionario para recopilar información de 51 trabajadores divididos en dos grupos. El análisis reveló la existencia de una diferencia significativa de los niveles de entre los grupos. Se concluyó y la importancia de las empresas en los actuales estudios, indicando que existen en sin número de información o trabajos de índole científica y bibliográfica de los beneficios de la motivación, de acuerdo a ello el autor recomienda que cada empresa debe encontrar formas efectivas que motiven a cada empleado en su ambiente laboral, especialmente en el contexto del trabajo a distancia.

A Nivel Nacional

Bazán, (2018) indico este estudio se centró en el impacto de la resolución del conflicto y la motivación en cada asesor de negocio de la Caja Sullana Oficina - Lambayeque, que ha experimentado problemas organizacionales y motivacionales en los últimos tiempos. Los resultados mostraron que los conflictos surgen debido a la cerrazón de los colaboradores en sus posiciones, lo que dificulta la apertura hacia los demás. En cuanto a la motivación, los trabajadores buscan principalmente beneficios y salarios. Se llegó a concluir que la organización debería trabajar en diversos aspectos emocionales y establecer sistemas de motivación más efectivos para mejorar los niveles de conflicto.

León, (2018) Este estudio realizado en una clínica privada conto con el propósito de explorar la relación entre los estilos de afrontamiento y la motivación laboral entre enfermeras de ginecología y obstetricia. Utilizando un diseño correlacional básico, se recolectaron datos de 80 enfermeras a través de la Escala de Afrontamiento de Conflictos ROC I-II y la escala de Motivación Laboral R-MAWS. Los hallazgos sugieren que el estilo de afrontamiento de integración se relaciona de manera positiva con la motivación laboral, asimismo, en el estilo de afrontamiento de evitación posee una relación negativa con la motivación laboral. Además, existe una relación inversa significativa del estilo de afrontamiento y las dimensiones de la motivación laboral.

Dávila, (2018) el presente estudio tuvo como propósito primordial analiza los factores motivacionales en el área comercial de la empresa MP Institucional SAC. asimismo el método de trabajo aplicado conto bajo enfoques de la teórica antropológica, para ello establecieron una encuesta detectada la necesidad de cada colaborador de la entidad en estudio. El resultado de esta investigación fue que se encontró que existe un deficiente plan de motivación, lo que genera resultados negativos como alta rotación y falta de cumplimiento de objetivos. El autor llegó a establecer y determinar implementar un plan de mejora, mediante la aplicación de diversas capacitaciones y formación para mejorar habilidades comerciales e interpersonales, por ello se recomienda a cada jefe inmediato de los diversos niveles tengan en cuenta una comprensión de la motivación en el trabajo comprendiendo de acuerdo a ello el funcionamiento de la organización.

Carhuacusma, (2021) el estudio tuvo como propósito primordial describir los niveles de motivación laboral en la Empresa Contratistas Generales C&B SRL, a la vez, en su estudio empleo como metodología el enfoque cuantitativo y un muestreo no probabilístico censal de la población de 100 trabajadores. El resultado mostro que los niveles de motivación en las necesidades de logro, afiliación y poder era bajo según la Escala de comportamiento organizacional. Se llego a concluir que el nivel de afiliación en la Empresa se caracteriza por ser "desfavorable" debido a la falta de reconocimiento, aceptación, estima y aprecio que los trabajadores experimentan por parte de la empresa y su entorno laboral. Esto tiene implicaciones negativas a largo plazo, ya que la insatisfacción en cuanto a la necesidad de afiliación puede conducir a la creación de un ambiente laboral desagradable.

A Nivel Local

Jalari, (2023) La finalidad del trabajo fue determinar los niveles de motivación laboral cada trabajador de la Empresa Opciones INK SAC en Moquegua en 2022. Asimismo, en el método de estudio empleado, se utilizó el trabajo descriptivo no experimental con una muestra de 97 empleados, utilizando encuestas y cuestionarios. Se llego a concluir que el nivel de motivación laboral en esta empresa es mayormente alto, con un 67.01% de calificación alta, lo que se debe a que los trabajadores sienten que pueden desarrollarse profesionalmente y que sus expectativas laborales son satisfechas. El presente estudio recomendó que la organización necesita considerar la contratación de un psicólogo organizacional que se encargue de abordar de manera continua las necesidades de la organización relacionadas con la salud mental en el trabajo. Este profesional debe desarrollar un plan de trabajo que se centre en implementar estrategias para aumentar la motivación laboral, de cada empleado y su sentido de pertenencia a la empresa.

Asimismo, Morales (2019) en su trabajo investigado analizó los conflictos laborales en empresas agroexportadoras de Lima en 2019, identificando su gestión y resolución. Se utilizaron métodos cualitativos y se encuestaron 261 empresas con la participación de 414 individuos, la encuesta estuvo dirigida a voluntario para ambas muestras, por otro lado, para los resultados se llegó a aplicar una prueba piloto, para ambos cuestionarios que contaron con 20 interrogantes. Se concluyó

que una gestión adecuada de los conflictos favoreció tanto a la empresa como al personal, pero se señaló la necesidad de superar debilidades en dicha gestión. Finalmente indican que cada mecanismo pacífico de resolución de controversia, como la negociación, mediación y conciliación, son los más empleados para resolver los conflictos.

Eneque y Córdova (2023) establecieron en el presente estudio que tuvo como propósito que se demuestre la relación del manejo de conflicto laboral con la productividad de las entidades comerciales en San Martín de Porres. Asimismo, el método de estudio utilizó bibliografía confiable, un método descriptivo, cuantitativo y correlacional, y se recolectaron datos de 385 empresas a través de un cuestionario aprobado por especialistas en la temática a través del proceso de validación de cada instrumento. Por otro lado, el estudio al analizar cada dato mostró mediante el Spearman con una valoración de 0.925 en ambas variables en estudio, por lo tanto la investigación encontró una relación significativa y fuerte del manejo de conflictos laborales y la productividad en empresas del distrito.

Suarez y Flores, (2021) El actual estudio tuvo como propósito primordial que se logre determinar una existente relación de cada factor motivacional, así como su defunción en los equipos del departamento de producción en la organización Atlántica S.R.L. La metodología de trabajo se estableció con un nivel descriptivo-correlacional, basados en un trabajo cuantitativo, asimismo se plasmó en un diseño no experimental, para ello llegó a emplear una encuesta a 70 individuos. Por otro lado, cada resultado considero que existe una valoración negativa significativa (-0.71) entre los factores motivacionales y las disfunciones del equipo de trabajo en tiempos de crisis en la empresa Atlántica SRL. Tanto los factores motivacionales extrínsecos como los intrínsecos tuvieron un impacto importante en las disfunciones del equipo. Estos resultados respaldan la importancia de mantener una motivación adecuada en el equipo durante las situaciones de crisis.

Asimismo, los autores Pingo y Siancas, (2022). Indicaron el presente trabajo que tuvo como propósito primordial identificar cada factor de motivación y de higiene en los colaboradores de una entidad financiera, determinado en el trabajo investigado que los factores de motivación más relevantes fueron la responsabilidad, el trabajo en sí mismo y el logro, mientras que los factores de

higiene más importantes fueron el salario, las condiciones de trabajo y el estatus. El método de estudio aplicado en el trabajo fue descriptivo, asimismo establecieron un diseño de estudio no experimental, para lo cual conto con una muestra que consistió de 58 trabajadores, las mismas que correspondieron a 03 departamentos claves de la entidad, para ello empleo un cuestionario y finalmente para recabar la encuesta aplico un cuestionario. Finalmente, los resultados permitirán a la empresa implementar estrategias de incentivos laborales que promuevan el desarrollo personal y profesional de cada colaborador, mejorando su desempeño.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Conflicto Interpersonal

1.3.1.1. Definiciones

Para Chiavenato (2019), se caracteriza como "la lucha intrapersonal es una emergencia interna que ocurre en la psique de un individuo normalmente provocada por decepciones, y que provoca desalientos, debilidades, rendición de objetivos y fracaso para mezclarse directamente" (p .79).

Putnan y Poole (1987). El choque relacional es un enfrentamiento que surge durante el tiempo dedicado a la asociación informativa de la persona con la condición social. Por así decirlo, el choque relacional en una reunión es de una forma u otra una inconsistencia que surge en una circunstancia diferente en los sujetos cuando comienzan a ver las ocasiones como un problema con una parte mental que requiere metas rápidas. Un elemento esencial para el aumento del choque relacional es la cercanía de la inconsistencia lógica, lo que dificulta la correspondencia o el logro de objetivos individuales. Los choques relacionales en el grupo son los más conocidos que los diferentes tipos de encuentros.

1.3.1.2. Causas del conflicto laboral

Estructural: La causa que va antes de este segmento son los diversos planes autorizados de la asociación que influyen directamente en el especialista. Tales como:

- Las políticas de despido. Debe completarse con una consideración increíble para actualizar estos enfoques, con el argumento de que un abuso provocaría el resentimiento del trabajador y continuaría con los objetivos a través de métodos legales, ya que en Perú hay elementos que aseguran el derecho de trabajo del especialista.
- La remuneración. Es el método legal para consentir la suma asignada al trabajador por las ventajas otorgadas, sin embargo, es un factor significativo ya que enmarca la sustancia financiera significativa del especialista y el factor por el cual él otorga beneficios. En el caso de que el trabajador piense que su compensación está por debajo de sus ventajas, podría impulsar la organización de asociaciones que se manifiesten con un anuncio de quejas y la última respuesta sería huelgas y huelgas. Actualmente la compensación es una parte de la intensidad jerárquica para obtener y cuidar habilidades.
- El ascenso. El recurso humano es parte primordial de la organización y su gestión está evaluada la mayor parte del tiempo, de esta manera, debe cuantificar y evaluar sus negocios para ver la ejecución y lograr avances notables y, en este sentido, mantenerse alejados del estancamiento del trabajo.
- La distribución de puestos. Es estructurar y ajustarse a cada uno en su lugar, sin embargo, esto ocasionalmente causa desilusión en los trabajadores, a la luz del hecho de que ocasionalmente no se hace con precisión y se establece en cualquier medida demostrada en la posición, por lo tanto, provoca angustia entre asociados.

Conductual: en este apartado se señala las razones internas de los sentimientos de cada trabajador que van antes del lugar de trabajo.

- Incompatibilidad de objetivos. es una causa común de conflicto en el entorno laboral. Se refiere a situaciones en las que las metas, intereses o deseos de dos o más individuos o grupos son mutuamente excluyentes o divergentes. Aquí tienes un resumen de este concepto:
- Insatisfacción laboral. La insatisfacción laboral es un factor que puede contribuir significativamente al conflicto en el entorno de trabajo. la insatisfacción laboral puede ser un desencadenante importante de conflictos

en el lugar de trabajo. Para reducir estos conflictos, es crucial que los empleadores aborden las preocupaciones y necesidades de los empleados y trabajen en la mejora de las condiciones laborales y el clima organizacional.

- Alta rotación. referida a la frecuente entrada y salida de empleados en una organización, asimismo, puede desencadenar conflictos en el lugar de trabajo, pero puede abordarse mediante la implementación de políticas y prácticas que fomenten la retención de empleados y la gestión efectiva de las salidas.
- Discriminación laboral. La discriminación laboral es una causa significativa de conflicto en el entorno de trabajo y puede ser una fuente importante de conflictos en el lugar de trabajo. La prevención y la gestión adecuada de la discriminación son fundamentales para mantener un ambiente laboral armonioso y evitar conflictos perjudiciales.

1.3.1.3. Tipo de conflicto interpersonal

El autor Fernández, (2000). Estableció las siguientes.

Por incapacidad empática: Cuando una persona ha experimentado poco su emoción en público es muy reticente a mostrarlas y se siente violento cuando hay emociones que le provocan incomodidad.

Por falta de habilidad social: la misma que implica habilidades sociales, por ejemplo, cuando una persona es tímida o excesivamente tímida tiende a aislarse mucho del mundo y cortar muchas posibles relaciones, esta excesiva timidez y falta de habilidades sociales le crea muchos conflictos interpersonales.

1.3.1.4. Modelos de conflicto interpersonal

Según León (2016) sostiene que existen tres modelos de conflictos laborales:

❖ Modelo de Thomas

Se le conoce a aquel modelo que intenta coordinar cualquier componente numérico que pueda permitirse desde diversas metodologías y puntos de vista, lo que le da un nivel trascendental de declaración inclusiva, a pesar del hecho de que experimenta un grado de unión no generalmente en el Grado de aspiración de la metodología. Intente reconocer los segmentos fundamentales de la disputa y sus

conexiones dentro de un entorno social más extenso.

1.- El conflicto ocurre como un proceso secuencial de un evento. Los mismos que posee lugares en un episodio de conflicto entre cada parte (con una lógica interna). Este evento incluye una experiencia interna de cada parte, así como aquel comportamiento visible externos.

2.- El procedimiento de contención no ocurre en el vacío, se compone de los parámetros auxiliares del marco. Estas condiciones básicas incorporan propiedades y atributos de las reuniones, al igual que los factores de la circunstancia única (autoritaria, social, etc.) en la que interactúan (estándares jerárquicos, pesos sociales de diferentes oficinas, puntos de confinamiento de reuniones intermitentes, y etc.).

3.- Conforme a las condiciones básicas, las escenas de contención producen secuelas de la contención. Estos resultados incorporan las dos ramificaciones para el cumplimiento de los mandados y para el mantenimiento del marco social.

4.- Tercera reunión (intercesiones durante todo el procedimiento de contención - intercesión o discreción o mediaciones básicas en el marco social-autoritario en el que ocurre la contención). Estas mediaciones pueden ajustar las condiciones que hacen las disputas o que dan forma a la manera en que las reuniones ven y manejan la disputa.

❖ **Modelo Van de Vliert.**

Se le conoce aquel modelo que de nuevo pretende ser general, pero que tiene un deseo más bajo que el de Thomas y se acerca a la contienda desde un punto de vista inconfundiblemente único. Este creador reprende los modelos procesales y básicos, y crea un modelo electivo en el que intenta incorporar ambos modelos pasados, a la luz del modelo. Las condiciones de la fundación y los problemas conflictivos son una parte de los determinantes potenciales de la disputa. El estándar de separación entre los dos es la presencia de sentimientos de soportar un elemento disuasorio o sentimientos de perturbación. El centro del modelo es la calificación entre prácticas, que pueden ser sin restricciones o vitales, que pueden considerarse escalativas o desescalativas.

❖ **Modelo Kruglanski, Bar, Tal y Kilar**

Es simplemente un modelo psicológico, es decir, solo tiende al método del miedo intelectual del equivalente o al método para exponer reflexiones, confirmaciones, oraciones o argumentos sobre una parte de lo social. Realice ese nombre como lucha y acomódelo con un objetivo específico en mente. Para esto, separan dos niveles en la conceptualización de la contención:

Información general o clase de lo que implica el término conflicto. Información explícita sobre si una circunstancia específica habla de una disputa.

1.3.1.5. Dimensiones de conflicto interpersonal

Gonzales (2005), citado por Chávez, (2016) nos muestra las dimensiones para identificar conflicto laboral dentro de las Mypes familiares.

Desarmonía. Se refiere a la falta de armonía, entendimiento o colaboración entre las partes involucradas en una situación conflictiva, asimismo se le conoce como aquel obstáculo que puede dificultar la resolución de disputas en el entorno laboral. La comunicación efectiva, la colaboración y la mediación son enfoques clave para superar la desarmonía y llegar a soluciones satisfactorias.

Incompatibilidad. se refiere a situaciones en las que los objetivos, intereses o valores de las partes involucradas son mutuamente excluyentes o divergentes, lo que genera desacuerdos y tensiones, por otro lado, en autor la indica como una fuente común de desacuerdos y tensiones en el entorno laboral. La gestión eficaz de esta incompatibilidad implica encontrar soluciones que equilibren las necesidades y objetivos de las partes involucradas.

Pugna. Se refiere a la lucha o competencia constante entre las partes involucradas. Asimismo, la pugna en un conflicto se refiere a la competencia continua y la lucha entre las partes, lo que puede agravar la situación. La resolución eficaz implica enfocarse en encontrar soluciones mutuamente satisfactorias en lugar de competir constantemente. La mediación y la negociación son herramientas clave para lograrlo.

1.3.2. Motivación Laboral

1.3.2.1. Definición de motivación laboral

Robbins y Judge (2009), se refiere al impulso interno que lleva a los empleados a comprometerse y esforzarse en su trabajo, la misma que se deriva de factores como el reconocimiento, la adecuación al puesto, las condiciones laborales y la posibilidad de alcanzar objetivos específicos, el reconocer el buen desempeño, establecer metas alcanzables y dirigir con visión son estrategias claves para fomentar la motivación laboral.

Davis y Newstrom (1993), considera que la motivación utilizada en el ámbito laboral, se relaciona con la satisfacción de necesidades inherentes al sueldo, promoción, ambiente laboral, seguridad o estabilidad en el trabajo, etc.

De esta manera se concibe la motivación laboral como el conjunto de impulsos, deseos, necesidades, emociones y fuerzas similares responsables de los deseos de las personas para realizar un gran esfuerzo, que coadyuve al logro de los propósitos organizacionales, limitados por la capacidad de la energía por satisfacer alguna carencia personal (Sashkim, 2005).

Ramos (2015) La motivación es una fuerza que empuja a un individuo hacia algún objetivo para que se logre satisfacer una o varias necesidades personales u organizacionales. Además de ser un concepto explicativo que se utiliza para dar algún sentido a los comportamientos que se observa, es decir, no se mide directamente sino se manipulan ciertas condiciones y se observa cómo cambia el comportamiento de la persona.

1.3.2.2. Importancia de la motivación laboral

Es de suma importancia ya que permite para alcanzar el éxito empresarial al mejorar la eficiencia, ambiente laboral, la retención de empleados ayudando en la capacidad de innovación empresarial. Asimismo, contribuye directamente al éxito de la empresa al mejorar la eficiencia, el ambiente laboral y la retención de talento clave, por otro lado, el autor indica que no solo impacta positivamente en la productividad y eficiencia de una empresa, sino que también es crucial para mantener un clima laboral saludable y retener a los empleados talentosos, lo que contribuye al éxito sostenible de la organización. (Sashkim, 2005).

1.3.2.3. Teoría de la Motivación

Según Robbins & Judge (2009) la describe como un proceso que se desarrolla en tres elementos fundamentales tales como la fuerza, guiar y firmeza del esfuerzo que una persona realiza para conseguir un propósito. Además, considera que una persona motivada permanece en sus actividades lo suficiente para que realice funciones eficientes y alcance sus objetivos.

❖ Teoría de la Jerarquía de las Necesidades

De otro lado Robbins y Judge (2009) citado por Cabanilla & Farfán (2019) describe a la teoría de Maslow, enfatizan como hipótesis que en las personas existirían 05 jerarquías:

- **Fisiológicas:**

Comenta que Maslow dice que la primera prioridad, de acuerdo a la satisfacción de las necesidades, es dada por las necesidades fisiológicas. Las cuales están asociadas con la supervivencia del organismo, tales como, comida, bebidas, refugio, sexo y otras necesidades respecto a lo corporal.

- **Seguridad:**

Se dice que esta necesidad de seguridad está incluida una gama amplia, entre ellas aquellos cuidados y protección hacia algún daño físico o emocional.

- **Sociales, de pertenencia y de afecto:**

Corresponde a tener una relación con otras personas, donde se incluye el afecto, ser miembro de un grupo organizado, afecto, aceptación y amistad.

- **Estima:**

Esta necesidad es quien está asociado con la constitución psicológica de la persona, basado en los estudios de Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: el conocido como factor de estimación interna, aquí se encuentra el respeto a sí mismo, la autonomía y finalmente el logro; por otro lado, en el factor externo de estimación, se

encuentra el status, la atención y el reconocimiento.

- **Autorrealización:**

Los autores indican que esta necesidad es todo aquello que impulsa a transformarse en lo que puede lograr, se puede observar el desarrollo del potencial propio y la autorrealización y el crecimiento.

La diferencia de ambas órdenes está basada en que la primera necesidad se satisface en forma interna (dentro de un individuo), por otro lado, las inferiores se satisfacen de manera externa (salario, contratos sindicales).

La teoría nos dice que, si ninguna necesidad es satisfecha por completo, a toda aquella función fundamental se puede no sentirse motivado el individuo. Para ello, conforme a lo dicho por Maslow, será necesario saber el nivel de la jerarquía que la persona se encuentra.

❖ **Teoría de McClelland**

Según Ramos (2015) comenta que McClelland planteó en su teoría que se relacionaban de manera estrecha de conceptos la cual fundamenta que muchas de las necesidades se pueden adquirir de la cultura de la organización.

Establece tres necesidades, se utiliza la Prueba de Apercepción Temática (PTT), donde es una técnica planificada al análisis de imágenes para la evaluación de las necesidades las cuales sean reflejadas por las siguientes necesidades motivacionales:

- **Necesidad de logro**

De acuerdo a al autor aquí se impulsa sobresalir, de tener éxito, de esta manera los empleados se imponen metas medibles que sean alcanzables. Donde las personas apuestan por un trabajo bien realizado, desempeñándose de manera eficiente, aceptando responsabilidades. (pag.29).

Nos menciona que se prefiere prevenir las metas de desempeño fácil y difícil. Ante ello se establecen cuatro disposiciones:

- Responsabilizan por dar soluciones prontas a alguna problemática vista.
 - Desafían sus riesgos previstos y se fijan objetivos smart, es decir, que sean fáciles de conseguir.
 - Les agrada recibir un feedback (retroalimentación) determinado sobre el rendimiento.
- **Necesidad de poder y estatus**

Es quien influye y controla a otros individuos y grupos, obteniendo un reconocimiento por parte de ellas. Permite adquirir de manera progresiva prestigio y estatus, a todas las personas que por esta razón se encuentran motivadas. Además, de luchar por primar sus ideas y teniendo una mentalidad política.

- **Necesidad de afiliación**

Manifiesta en esta necesidad es quien tiene relaciones interpersonales amigables y semejantes, tener contacto con los demás trabajando en equipo y ayudando a los demás. (pag.30).

❖ **Teoría de los factores de Herzberg.**

Robbins & Judge (2009) describe dos teorías del autor Herzberg

Teoría de Motivación e Higiene

La manifiesta como aquella relación de una persona con el trabajo la cual es fundamental, además de la actitud que manifiesta con los demás, ya que permitirá reflejar el éxito o el fracaso. De acuerdo a una investigación que realizó con trabajadores en la cual deberían describir una situación en la que se sintieron mal o bien con respecto a su centro de labor. Pudo concluir que los comportamientos que mostraron las personas al sentirse bien en su centro de labores.

Herzberg establece dos factores, los cuales son:

- **Factores Higiénicos**

La misma que proporciona una relación con la satisfacción en el cargo y las actividades que la persona realiza. Higiene, es aquel conjunto de elementos que previene los problemas de salud, es decir Herzberg comentó que si los factores no se aplican adecuadamente no permitiría al empleado encontrar satisfacción y desarrolle un desempeño laboral limpio. Entre ellos se encuentran:

- Seguridad
- Condiciones de Trabajo
- Estatus
- Vida Personal

- **Factores Motivacionales:**

Tiene una relación con la satisfacción, de acuerdo al desenvolvimiento de los trabajadores y la contribución al desarrollo de sus puestos. Se establece en el lugar en el que se encuentran los individuos teniendo en cuenta cada condición en su desempeño y sus funciones. Entre ellos se encuentran:

- Sueldos
- Reconocimientos
- Relaciones interpersonales

❖ **La teoría de las expectativas**

Esta teoría busca establecer el propósito de las personas dentro de una organización, en función de las expectativas que tiene el sujeto en relación al trabajo que desarrolla, estableciendo de esta manera la relación de los propósitos personales, con los organizacionales (Klingner y Nabaldian, 2002).

1.3.2.4. Dimensiones de la motivación laboral

De acuerdo a Ferreiro y Alcázar (2008) establecen los siguientes.

Motivación Intrínseca: Esta motivación proviene de la satisfacción personal y el interés en la tarea en sí, las personas intrínsecamente motivadas encuentran significado y placer en lo que hacen, No dependen de recompensas externas y

suelen ser más comprometidas y satisfechas en su trabajo. Por otro lado, la motivación intrínseca es poderosa porque se origina en el interés personal y la satisfacción interna, lo que la convierte en un motor efectivo para el éxito y la realización personal.

Motivación Extrínseca: esta derivada en cada factor externo como la recompensa, reconocimiento o beneficios. Los individuos motivados extrínsecamente buscan incentivos como aumento de sueldo, promociones o elogios, esta motivación es efectiva para recompensar el buen desempeño, pero puede disminuir cuando las recompensas desaparecen. La motivación extrínseca en el trabajo utiliza recompensas externas para estimular el desempeño y logro de objetivos, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad y la satisfacción de los empleados.

1.3.2.6. Definición de términos

1. Capacitar: preparar al personal para cierto tipo de comportamiento o conducta laboral, y brindar instrucción especializada y práctica sobre los diferentes procedimientos de trabajo. (Mercado 2002).
2. Conflicto es el proceso que comienza cuando una de las partes percibe que otra de las partes afecta o está a punto de afectar de manera negativa algo que a la primera le interesa. (Robbins y Jugo 2009).
3. Compromiso: Deber moral o gratitud que siente que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de beneficios obtenidos. (Chiavenatto, 2019).
4. Desempeño: proceso de mejora continua de los empleados que facilitan la ejecución de la estrategia del negocio. (Patricio 2011).
5. Dirigir: acto de conducir y motivar a grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos. Robbins y Judge (2009).
6. Eficiencia: indicador de menor costo de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto del costo de producir esos resultados. (Ramos, 2015)

7. Efectividad es el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas. (Mula, 2015).
8. Motivación: impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. (Mula, 2015)
9. Toma de decisiones proceso de elegir entre cursos de acción opcionales generados durante el proceso de resolución de problemas. (Mula, 2015).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo, 2022?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Este estudio se justifica de manera teórica ya que es esencial para establecer la relevancia y validez de una investigación, orientarla en la dirección correcta, y facilitar la interpretación de resultados. Además, contribuye a la construcción del conocimiento en el campo de estudio al identificar preguntas de investigación significativas. (Bernal, p. 104, 2010)

Tiene importancia metodológica; es esencial para la calidad y credibilidad de la investigación al garantizar que los métodos elegidos sean apropiados, confiables y éticos. También facilita la reproducción de la investigación y la alineación con los objetivos de la investigación.

Tiene importancia social es crucial para garantizar que la investigación sea relevante, significativa y beneficiosa para la sociedad. Contribuye a la legitimidad, el apoyo público y la responsabilidad ética de la investigación, además de fomentar un impacto positivo en la comunidad.

Tiene importancia práctica ya que es fundamental para asegurar que la investigación tenga un propósito claro y sea aplicable en situaciones prácticas. Contribuye a la solución de problemas, la eficiencia, la efectividad y el impacto en la práctica profesional, lo que la hace altamente valiosa en campos que requieren soluciones concretas.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo 2022

H0: No existe relación entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo 2022

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo- 2022.

Objetivos específicos

1. Analizar el nivel de conflicto interpersonal en la empresa Arrue Chiclayo 2022
2. Analizar el nivel de motivación laboral en la empresa Arrue Chiclayo 2022
3. Describir el Nivel de las dimensiones de la Motivación Laboral: Motivación Logro; Motivación Afiliación y Motivación de Poder en la empresa Arrue Chiclayo 2022
4. Describir el nivel de las dimensiones del Conflictos Interpersonal Desarmonía; Incompatibilidad y Pugna en la empresa Arrue Chiclayo 2022

CAPITULO II: METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

Según el enfoque o tendencia fue cuantitativa porque según Ñaupas et. al. (2013) el cual utiliza los cuantitativos para recopilar información concreta, como cifras. Estos datos son estructurados y estadísticos. Brindan el respaldo necesario para llegar a conclusiones generales de la investigación. En este caso serán tabulados los resultados de las encuestas que fueron tomadas a los trabajadores de la empresa Arrue.

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos fue prospectiva porque es un estudio longitudinal en el tiempo que se diseña y comienza a realizarse en el presente, pero los datos se analizan transcurrido un determinado tiempo, en el futuro (Hernández, 2018)

Según su orientación fue aplicada porque según Hernández (2011). Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren para buscar una solución del problema en la empresa.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación fue no experimental, transversal, correlacional.

Fue no experimental, es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, observándose los fenómenos tal y como se dan naturalmente, para después analizarlos (Tamayo, 2013)

Es transversal porque se desarrollarán en una sola línea de tiempo (Tamayo, 2011)

Es correlacional porque la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (Hernández et al, 2018).

2.2. Variables y Operacionalización

V1: Conflicto Interpersonal

V2: Motivación laboral

Tabla 1

Variable conflicto interpersonales

Variable 1	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala
Conflicto Interpersonal	La existencia del conflicto laboral se puede considerar como un fenómeno natural, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales componentes claramente contrarios, de una parte, los empresarios y de otra los trabajadores donde los intereses son contrapuestos” (González, 2006, p. 7)	<p>Desarmonía</p> <p>Incompatibilidad</p> <p>Pugna</p>	<p>Frecuencia de conflictos</p> <p>Actitud frente a conflictos</p> <p>Relación laboral</p> <p>Conflicto de intereses</p> <p>Compensaciones y remuneraciones.</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Quejas y reclamos no resueltos.</p>	<p>Escala Likert. Con medición Ordinal.</p>

Tabla 2

Variable Motivación laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas/ instrumentos	Escala
Motivación Laboral	Motivación Intrínseca	Necesidades satisfechas	Técnica	Escala Likert. Con medición Ordinal
		Oportunidades	Encuesta	
		Reconocimiento	Instrumento	
	Motivación extrínseca	Seguridad	Cuestionario	
		Estabilidad		

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población es el conjunto de individuos, objetos, situaciones, cursos, etc. de los que se desea conocer algo en una investigación (Tamayo, 2013).

La población estuvo conformada por el número de trabajadores de la empresa almacenes y distribuciones ARRUE Chiclayo que asciende a 30 trabajadores.

2.3.2. Muestra

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernández, Fernández, & Baptista, 2008).

Para el caso del tamaño de la muestra, por ser una población pequeña se trabajará con el 100%, siendo 30 las personas involucradas en la investigación, por lo que todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

La técnica utilizada fue el cuestionario; instrumento fue la encuesta el cual estuvo conformada 28 preguntas relacionadas a las dimensiones de cada variable, dicha información fue proporcionada por ellos mismos, las cuales reflejan sus opiniones sobre sus actitudes, conductas o comportamientos.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se refiere a la utilización de un instrumento o formulario impreso, el cual está orientado a obtener las respuestas sobre el problema de estudio. Para ello el investigador o encuestado tiende a contestar de la manera más objetiva posible, (Canales, Alvarado y Pineda, 2004, p. 165).

Un cuestionario consta de un conjunto de preguntas que buscan medir una variable y sus indicadores. Para contestar dichas preguntas el investigador establece una escala la cual puede ser abierta o cerrada, en el caso se cerrada las respuestas pueden ser politómicas o dicotómicas, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.

217).

Es por ello que en nuestra investigación se aplicará un cuestionario para medir la percepción de los colaboradores de la empresa. Para la elaboración de los instrumentos se siguieron los siguientes pasos: Determinación de las dimensiones. Se revisó la literatura para conocer las dimensiones de conflictos interpersonales y motivación laboral que manejan diferentes autores del tema. Establecimiento de la escala. Se determinó la escala a utilizar. Construcción de los ítems. Se buscó información de las dimensiones y, en base a los indicadores, se construyó un conjunto de ítems para cada dimensión. Se seleccionaron los ítems para cada dimensión. Construcción de las preguntas abiertas. Para recabar información cualitativa se anexaron dos preguntas abiertas. Se construyó un primer instrumento. Construcción del instrumento final.

El instrumento que se ha seleccionado es el cuestionario, el cual permite la búsqueda sistemática de información donde los investigadores a través de la encuesta preguntan a los participantes, sobre datos puntuales que desean recopilar, y posteriormente reúne estos datos individuales para hacer una evaluación grupal. (Cursio, 2002)

Para el presente trabajo se obtuvo la fiabilidad de cada instrumento a través del alfa de Cronbach

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento conflictos interpersonales

Alfa de Cronbach de la investigación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	15

Se obtuvo como índice de alfa de Cronbach, 0,864 lo que significa que el cuestionario de ítems del Conflicto interpersonal tiene una buena consistencia interna y que tiene una relación aceptable. Por lo que el nivel de confiabilidad del cuestionario es aceptable y la fuente de información es confiable.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento motivación laboral

Alfa de Cronbach de la investigación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	20

Se obtuvo como índice de alfa de Cronbach, 0,897 lo que significa que el cuestionario de ítems del Motivación Laboral tiene una buena consistencia interna y que están aceptablemente correlacionados. Por lo que el nivel de confiabilidad del cuestionario es aceptable y la fuente de información es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Una vez que se finalizó la encuesta se procedió a vaciar esa información en una base de datos, sin identificar a cada persona con su nombre. Luego, esta base de datos ha sido analizada utilizando el software de procesamiento estadístico SPSS, para obtener los siguientes análisis: Análisis de frecuencia para obtener la cantidad de respuestas por opción, para cada pregunta y cada factor de la calidad. Esto se complementa con la media y la desviación estándar. Se realizó un análisis descriptivo de las diferentes variables haciendo los cruces respectivos de las dos partes de la encuesta para tener una valoración clara de la muestra en todos los aspectos posibles.

2.6. Aspectos éticos.

Los criterios éticos que se tomó en cuenta para la investigación son los determinados por (Muñoz, 2008) que a continuación se detallan:

- a) Consentimiento informado: Fue dirigido los participantes de la presente investigación se les manifestó las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra donde asumirán la condición de ser informantes en el cual serán en absoluta reserva.
- b) Observación participante: El investigador actuó con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

CAPITULO III. RESULTADOS

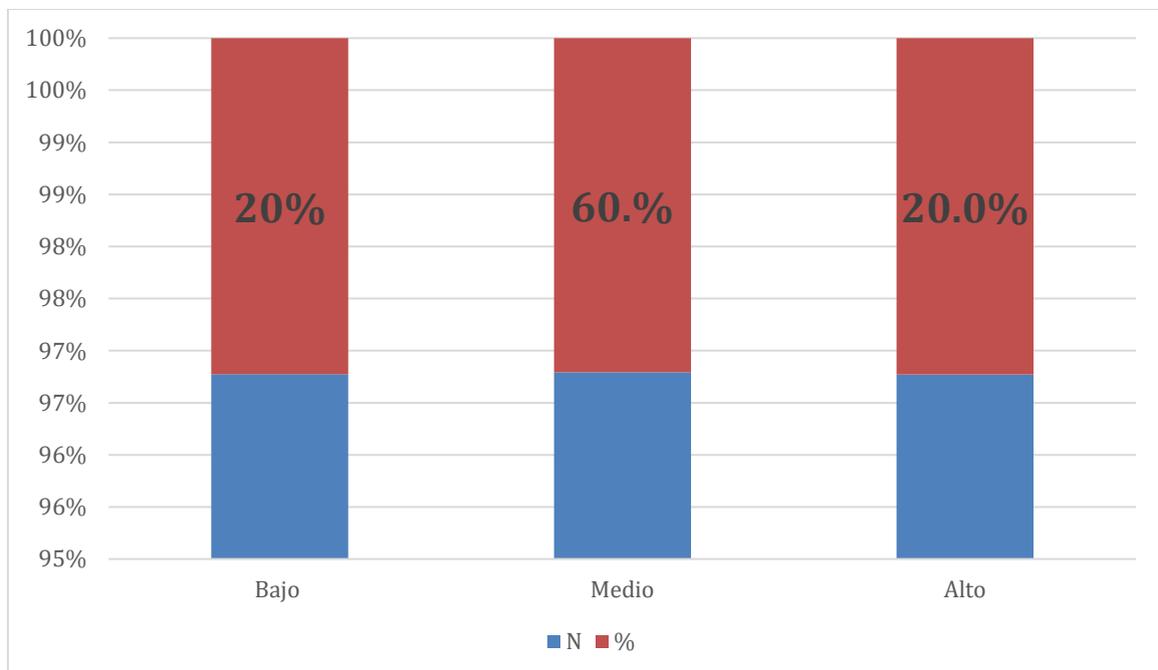
3.1. Resultados Objetivos específicos

Tabla 5

Nivel de conflicto interpersonal en la empresa Arrue Chiclayo

Conflicto interpersonal		
	N	%
Alto	6	20,0
Medio	18	60,0
Bajo	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 1
Nivel de conflicto Interpersonal



En la tabla 5 y figura 1 se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores de la empresa Arrue – Chiclayo, muestran un nivel de conflicto interpersonal medio (60,0%) y un 20% los describe como alto y bajo.

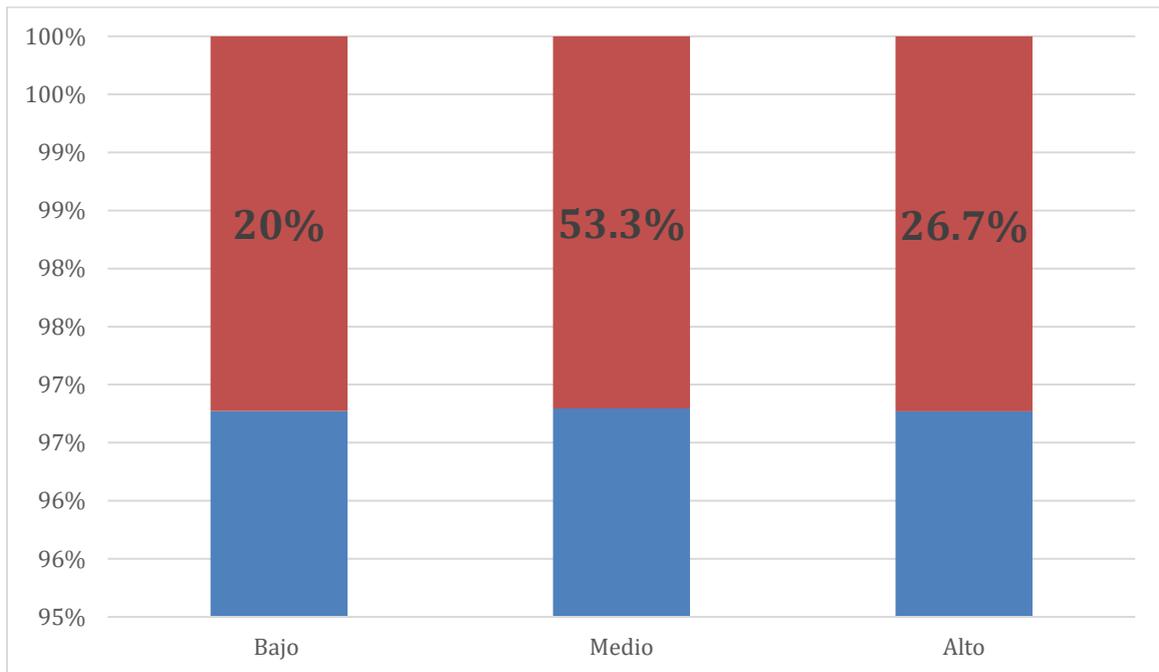
Tabla 6

Nivel de Motivación Laboral en la empresa Arrue Chiclayo

Motivación Laboral		
	N	%
Alto	8	26,7
Medio	16	53,3
Bajo	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 2

Nivel de motivación Laboral



En la tabla 6 y figura 02, se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores en la empresa Arrue – Chiclayo, muestran un nivel de motivación laboral medio (53,3%), seguidamente con un nivel alto el 26.7% y finalmente un 20% con un nivel bajo.

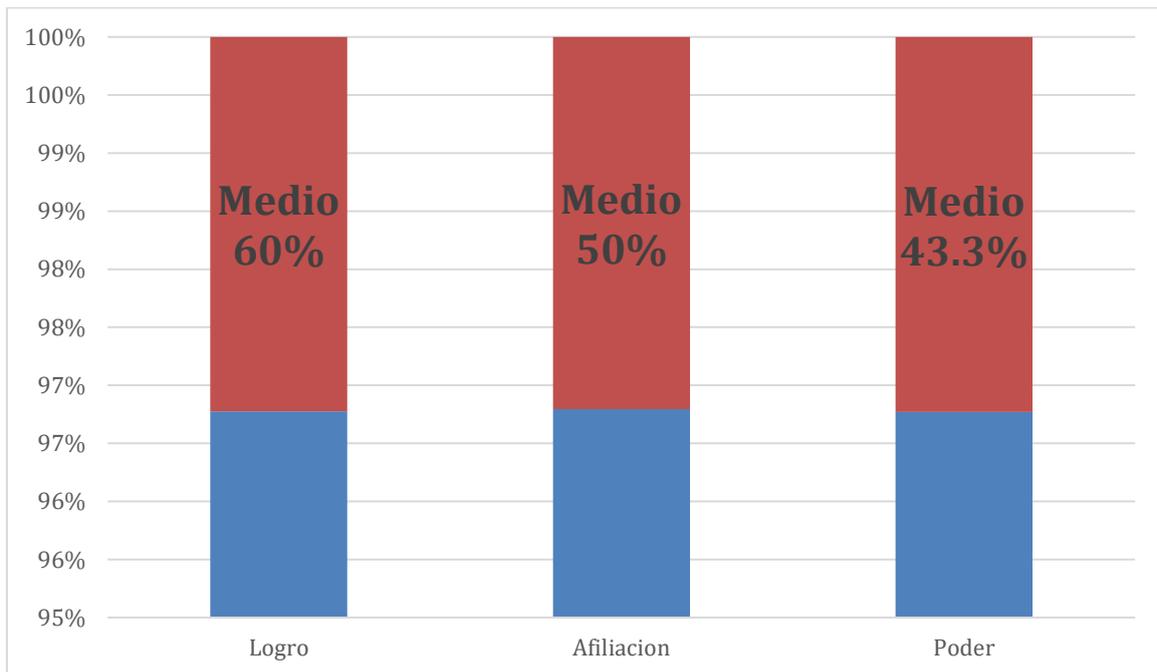
Tabla 7

Nivel de Motivación Laboral en sus dimensiones: Motivación Logro; Motivación Afiliación y Motivación de Poder en la empresa Arrue Chiclayo

	Motivación Logro		Motivación Afiliación		Motivación de Poder	
	N	%	N	%	N	%
Alto	9	30,0	8	26,7	6	20,0
Medio	18	60,0	15	50,0	13	43,3
Bajo	3	10,0	7	23,3	11	36,7
Total	30	100,0	30	100,0	30	100,0

Figura 3

Nivel de las dimensiones de la motivación



En la tabla anterior se observa que los trabajadores de la empresa Arrue Chiclayo ubican el mayor porcentaje en el nivel regular en todas sus dimensiones motivación logro (60,0%); motivación afiliación (50,0%) y motivación de poder (43,3%).

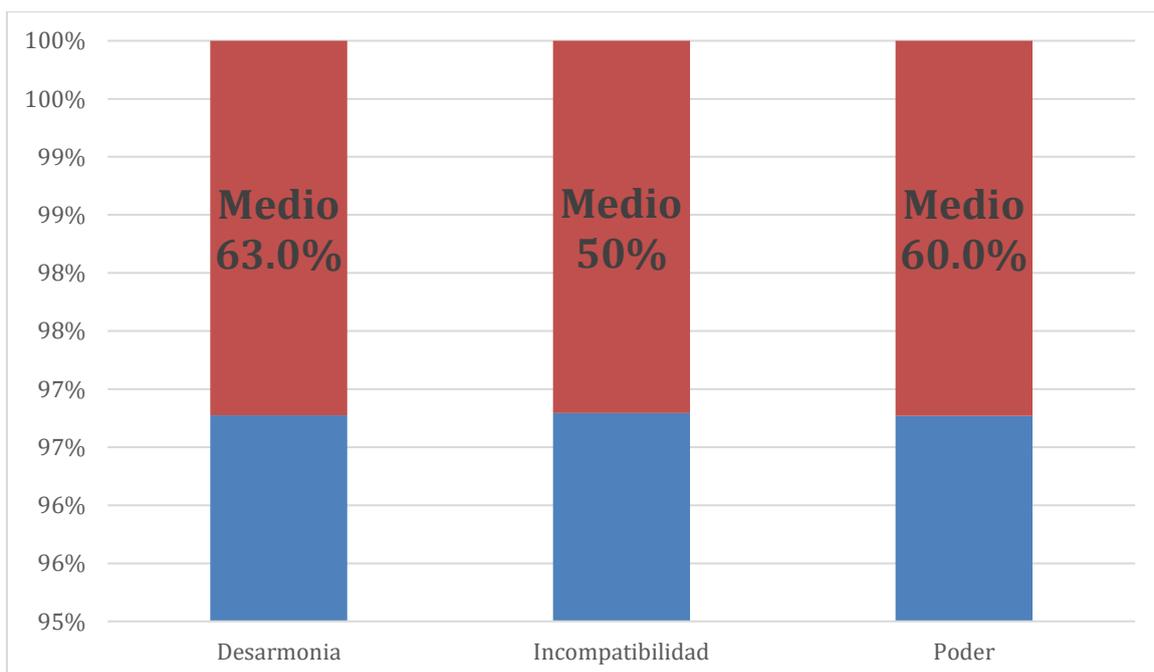
Tabla 8

Nivel de Conflictos Interpersonal en sus dimensiones: Desarmonía; Incompatibilidad y Pugna en la empresa Arrue Chiclayo

	Desarmonía		Incompatibilidad		Pugna	
	N	%	N	%	N	%
Alto	5	16,7	7	23,3	6	20,0
Medio	19	63,3	15	50,0	18	60,0
Bajo	6	20,0	8	26,7	6	20,0
Total	30	100,0	30	100,0	30	100,0

Figura 4

Nivel de las dimensiones del conflicto laboral



En la tabla anterior se observa el nivel de conflicto interpersonal de los trabajadores de la empresa Arrue Chiclayo lo ubican el mayor porcentaje en el nivel regular en todas sus dimensiones desarmonía (63,3%); incompatibilidad (50,0%) y pugna (60,0%).

Tabla 9

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov de la Motivación Laboral y sus dimensiones

Variable	GI	Sig.
Conflicto laboral	30	0,003
Motivación Afiliación	30	0,045

Los valores anteriores muestran un nivel de significancia en cada una de las variables son menores a 0,05. Por lo tanto, se tiene una distribución que no es normal por ello se utilizó el coeficiente de correlación de **Spearman**

Objetivo general

Consideremos las hipótesis

H1: Existe relación entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo 2022

H0: No existe relación entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo 2022

Tabla 10

Relación entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo 2022

Variables		Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Conflicto interpersonal	Motivación Laboral	0,718	0,00*

*p<

Los resultados muestran que existe una relación entre las variables conflictos interpersonales y la motivación laboral con un 0,718; este valor fue hallado al aplicar la R de Spearman. A la vez, se obtuvo un sig. bilateral de 0.00 menor al 0.05 por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la nula.

3.2. Discusión de resultados

Seguidamente se discute cada resultado plasmado en el trabajo por diversos estudios en relación a cada variable.

En referencia al objetivo general, Los resultados muestran que existe una relación entre las variables conflictos interpersonales y la motivación laboral con un 0,718; este valor fue hallado al aplicar la R de Spearman. A la vez, se obtuvo un sig. bilateral de 0.00 menor al 0.05 por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna y rechazo la nula. **El resultado plasmado se contrasto con el autor Bazán, (2018)** indico este estudio se centró en el impacto de la resolución del conflicto y la motivación en cada asesore de negocio de la Caja Sullana Oficina - Lambayeque, que ha experimentado problemas organizacionales y motivacionales en los últimos tiempos. Los resultados mostraron que los conflictos surgen debido a la cerrazón de los colaboradores en sus posiciones, lo que dificulta la apertura hacia los demás. En cuanto a la motivación, los trabajadores buscan principalmente beneficios y salarios. Se llego a concluir que la organización debería trabajar en diversos aspectos emocionales y establecer sistemas de motivación más efectivos para mejorar los niveles de conflicto. Se puede interpretar que los estudios sobre conflictos interpersonales y motivación laboral son esenciales para promover un entorno laboral saludable, mejorar la productividad y el bienestar de los empleados, y favorecer el éxito de las organizaciones. Estos aspectos son cruciales en la gestión de recursos humanos y la toma de decisiones empresariales

En relación al objetivo específico 01, describir el Nivel de conflicto interpersonal en la empresa Arrue Chiclayo, se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores, muestran un nivel de conflicto interpersonal medio (60,0%) y un 20% los describe como alto y bajo. **El resultado plasmado se contrasto con el autor De los santos y Cabral, (2017)**. En el estudio destaca los principales conflictos en una empresa de telecomunicaciones y sugiere que los conflictos son oportunidades que llegan a evolucionar de acuerdo a un orden dinámico. Asimismo, el estudio enfatiza la importancia de conocer los estilos para el manejo de los empleados y cómo la inteligencia emocional es crucial para la solución de conflictos y el crecimiento del trabajador en la organización. Asimismo, el estudio tuvo como metodología la observación, para ello aplico diversas entrevistas no estructuradas en

el trabajo a estudiar. A la vez, en los resultados se identificaron las principales causas de conflictos, incluyendo la mala relación con el supervisor, la comunicación deficiente y la falta de satisfacción y motivación, y se revela que los estilos más utilizados para manejar conflictos son eludir, complacer y colaborar. Se puede interpretar la importancia de conocer los niveles de conflictos interpersonales las mismas que son cruciales para promover un ambiente laboral armonioso, mejorar la productividad, el bienestar de los empleados y la eficiencia de las organizaciones, lo que a su vez contribuye al éxito empresarial

En relación al objetivo específico 02, describir Nivel de motivación Laboral en la empresa Arrue Chiclayo, se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores, muestran un nivel de motivación laboral medio (53,3%), seguidamente con un nivel alto el 26.7% y finalmente un 20% con un nivel bajo. **El resultado plasmado se contrasta con el autor** Rodrigues, (2020). Plasmó el estudio realizado en Chile, en el Hospital en el cual busco que se determine los niveles de motivación laboral de los funcionarios e identificar cada factor que influye en este fenómeno. En el presente trabajo se aplicaron encuestas a médicos, técnicos de salud y personal administrativo, y se realizó un análisis estadístico para obtener índices. Asimismo, se corroboró en los resultados mostrando que la motivación laboral promueve una mejor ejecución del trabajo y se encontró que el personal técnico de salud presenta el mayor nivel de motivación interna. Además, se identifican a cada factor externo o interno que tiene influencia en la motivación de los funcionarios, como capacitaciones, trabajo en equipo y seguridad en el empleo a nivel cuantitativo se evidencio que el personal encuestado en promedio tiene un alto nivel de motivación (62.4%), a la vez, los profesionales en medicina con un 60.0% y finalmente los colaboradores administrativos obtuvieron un nivel de motivación del 59.4%. Se puede interpretar la importancia de conocer los niveles de conflictos interpersonales ya que son esenciales para promover la productividad, el bienestar de los empleados, la retención de talento y el éxito global de las organizaciones

En relación al objetivo específico 03, Nivel de Motivación Laboral en sus dimensiones: Motivación Logro; Motivación Afiliación y Motivación de Poder en la empresa Arrue Chiclayo, se observa que los trabajadores ubican el mayor porcentaje en el nivel regular en todas sus dimensiones motivación logro (60,0%);

motivación afiliación (50,0%) y motivación de poder (43,3%). **El resultado plasmado se contrasto con el autor** Hernández, (2023) Este estudio investigó el nivel de motivación de los trabajadores en una empresa industrial de la Ciudad de México, tanto en modalidad presencial como a distancia. Se utilizó un cuestionario para recopilar información de 51 trabajadores divididos en dos grupos. El análisis reveló la existencia de una diferencia significativa de los niveles de entre los grupos. Se concluyo y la importancia de las empresas en los actuales estudios, indicando que existen en sin número de información o trabajos de índole científica y bibliográfica de los beneficios de la motivación, de acuerdo a ello el autor recomienda que cada empresa debe encontrar formas efectivas que motiven a cada empleado en su ambiente laboral, especialmente en el contexto del trabajo a distancia. De acuerdo a ello podemos resumir que conocer y gestionar las dimensiones de Motivación Laboral es fundamental para optimizar el liderazgo, el crecimiento personal, la eficiencia laboral y la satisfacción de los empleados, lo que en última instancia impacta positivamente en el éxito de la organización.

En relación al objetivo específico 04, Nivel de Conflictos Interpersonal en sus dimensiones: Desarmonía; Incompatibilidad y Pugna en la empresa Arrue Chiclayo, se observa el nivel de conflicto interpersonal de los trabajadores lo ubican el mayor porcentaje en el nivel regular en todas sus dimensiones desarmonía (63,3%); incompatibilidad (50,0%) y pugna (60,0%). **El resultado plasmado se contrasto con el autor** Di Maio, Leone-Sciabolazza, (2023). en su artículo muestra que la exposición al conflicto tiene efectos heterogéneos en los resultados laborales de los palestinos en la Franja de Gaza. A la vez, describe que diversos empleados del sector privado, poseen una mayor exposición al conflicto disminuyendo los ingresos y las horas trabajadas. Sin embargo, para los empleados del sector público, el conflicto no tiene efecto en los ingresos y horas trabajadas, y tiene un impacto positivo en los salarios. Estos resultados se explican por cambios en la salud de cada trabajador, así como su actividad económica local. Podemos aportar, en resumen, que conocer y gestionar las dimensiones del conflicto interpersonal es esencial para mejorar las relaciones laborales, prevenir disputas graves, optimizar el trabajo en equipo, retener empleados talentosos y promover un ambiente laboral saludable y productivo.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En relación al objetivo general se determinó que existe una relación entre las variables conflictos interpersonales y la motivación laboral con un 0,718; este valor fue hallado al aplicar la Rho de Spearman. A la vez, se obtuvo un sig. bilateral de 0.00 menor al 0.05 por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la nula.

En referencia al objetivo específico 01, se determinó un Nivel de conflicto interpersonal se logró apreciar que la mayoría de los trabajadores de la empresa Arrue – Chiclayo, muestran un nivel de conflicto interpersonal medio (60,0%) y un 20% los describe como alto y bajo.

En referencia al objetivo específico 02 al determinar el Nivel de Motivación Laboral se logró apreciar que la mayoría de los trabajadores en la empresa Arrue – Chiclayo, muestran un nivel de motivación laboral medio (53,3%), seguidamente con un nivel alto el 26.7% y finalmente un 20% con un nivel bajo.

En referencia al objetivo específico 03, al analizar el Nivel de Motivación Laboral en sus dimensiones: Logro; Afiliación y Poder, se observó que la mayor parte de trabajadores de la empresa Arrue Chiclayo se ubican en el nivel regular en todas sus dimensiones motivación logro (60,0%); motivación afiliación (50,0%) y motivación de poder (43,3%).

En referencia al objetivo específico 04, al analizar el Nivel de Conflictos Interpersonal en sus dimensiones: Desarmonía; Incompatibilidad y Pugna, se observó que el nivel de conflicto interpersonal de los trabajadores de la empresa Arrue Chiclayo lo ubican el mayor porcentaje en el nivel regular en todas sus dimensiones desarmonía (63,3%); incompatibilidad (50,0%) y pugna (60,0%).

4.2. Recomendaciones.

En referencia al objetivo general se recomienda a los responsables de la empresa de almacenes y distribuciones Arrué Chiclayo, implementar estrategia de comunicación efectiva que ayude a mejorar los conflictos interpersonales, la misma que este orientada en fomentar una comunicación abierta y transparente entre los empleados y la dirección de la empresa, escuchando las preocupaciones, opiniones de los trabajadores y valorando cada sugerencia brindada, la misma que permitirá mantener un buen clima laboral y por ende mejorar la motivación laboral.

En referencia al objetivo específico 01, se recomienda a los responsables de la empresa de almacenes y distribuciones Arrué Chiclayo, establecer estrategias para la resolución de conflictos interpersonales, la misma que establezca un proceso formal que permita resolver disputas y conflictos en el lugar de trabajo, proporcionado capacitación en resolución de conflictos para que los empleados puedan abordar problemas de manera constructiva.

En referencia al objetivo específico 02, se recomienda a los responsables de la empresa de almacenes y distribuciones Arrué Chiclayo, implementar estrategias para mejorar el nivel de motivación a través de un programa de reconocimientos y recompensas a los trabajadores que tengan un buen nivel de desempeño, por otro lado, se recomienda que la organización establezca un ambiente de trabajo positivo, creando un entorno de trabajo agradable y positivo que promueva la colaboración y el compañerismo laboral.

En referencia al objetivo específico 03, se recomienda a los responsables de la empresa de almacenes y distribuciones Arrué Chiclayo, estableciendo un programa de Desarrollo profesional que mejore el nivel de motivación, ofreciendo oportunidades de capacitación y desarrollo para que los empleados adquieran nuevas habilidades y avancen en su carrera profesional y personal.

En referencia al objetivo específico 04, se recomienda a los responsables de la empresa de almacenes y distribuciones Arrué Chiclayo, establecer estrategias para mejorar los conflictos interpersonales a través de una eficiente comunicación efectiva, fomentando una comunicación abierta y transparente entre los empleados y la dirección, escuchando sus preocupaciones y opiniones de los trabajadores que permita reducir conflictos y aumentar la motivación.

REFERENCIAS

- Bazan, O. (2018). Mecanismo de resolución de conflictos y su influencia en la motivación de los asesores de negocios de Caja Sullana oficina Lambayeque (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1507>
- Carhuacasma, M. (2021). Motivación laboral en trabajadores de la empresa Contratistas Generales C&B S.R.L, Huancayo – 2020. (Tesis pregrado). Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10505/2/IV_FHU_501_TE_Carhuacasma_Chavez_2021.pdf
- Canales, F.; Pineda, E y Alvarado, E. (2004). Metodología de la investigación Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud
- Cursio, C. (2002). Investigación cuantitativa. Una perspectiva epistemológica y metodológica. Colombia: Kenesis, 2002.
- Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones (décima ed.). Mexico: McGraw Hill . ISBN 13: 978-1-4562-6316-4.
- Cabanilla, D., & Farfán, A. (2019). “*Estudio sobre el Servicio Civil y la Motivación de los empleados de carrera de entidades de la administración pública ecuatoriana*”. Editorial UTEG. <https://docplayer.es/188253006-Escuela-superior-de-administracion-publica-esap-colombia-universidad-tecnologica-empresarial-de-guayaquil-uteg-ecuador.html>
- Chávez, E. (2016). Conflictos laborales y su relación con la productividad comercial en la Financiera Micredit Perú 2016 (Tesis Inédita). Trujillo: Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13584>
- Dávila, M. (2018). Análisis de la motivación laboral según la teoría antropológica de la motivación dentro del área comercial de la Empresa MP Institucional S.A.C. (Tesis pregrado). Universidad de Piura. Perú. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3965>
- Di Maio, M., Leone Sciabolazza, V. (2023). Exposición al conflicto y resultados del mercado laboral: evidencia de datos longitudinales para la Franja de Gaza. Economía del Trabajo, 85, 102439. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85170422903&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=c006578d8a17485a15b7d6f7f561c314&sot=b&sdt=b&s=%28TITLE-ABS-KEY%28conflicts%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28job%29%29&sl=35&sessionSearchId=c006578d8a17485a15b7d6f7f561c3>

Diario Gestión. (27 de enero de 2018). Falta de motivación en el trabajo. págs. 4A-6A.

Diario El Comercio. (23 de mayo de 2018). 10 estadísticas sobre motivación laboral para Recursos Humanos. págs. 4-5.

De los santos, J. & Cabral, S. (2017). Análisis del manejo de conflictos laborales de los empleados de una empresa de soluciones tecnológicas en el periodo octubre diciembre 2016, en la ciudad de santo domingo, d.n. república dominicana. (tesis de pregrado). Universidad Nacional Pedro Henriquez Ureña Departamento de Humanidades Escuela de Psicología. Santo Domingo.
<https://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/891/Ana%CC%81lisis%20del%20manejo%20de%20conflictos%20laborales%20de%20los%20empleados%20de%20una%20empresa%20de%20soluciones%20tecnolo%CC%81gicas%20en%20el%20periodo%20octubre-diciembre%202016,%20en%20la%20ciudad%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

El-Ashry, AM,Elhay, ESA,Taha, SM,Salem, ESAEHES,El-Sayed, MM. (2023). Impacto de la terapia de compromiso y aceptación basada en grupos virtuales sobre la adaptación social y el conflicto entre el trabajo y la familia entre enfermeras en prácticas: un ensayo de control aleatorio. *Psiquiatría BMC*, 23(1), 552.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85166141982&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=c006578d8a17485a15b7d6f7f561c314&sot=b&sdt=b&s=%28TITLE-ABS-KEY%28conflicts%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28job%29%29&sl=35&sessionSearchId=c006578d8a17485a15b7d6f7f561c3>

Eneque, J. & Córdova, 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. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte.
<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, M., et al. (2000). De la confrontación y el conflicto hacia nuevos modelos de relaciones laborales. Editorial McGraw-Hill

Gonzales, P. (2018). El conflicto de las personas en el ámbito laboral, la falta de solución y

- la ausencia de apoyo en desarrollo humano. (Tesis de posgrado). Universidad Iberoamericana Puebla. México.
<https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/4343/Tesis%20DH%20El%20Conflicto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gorjón, F., & Ramón, L. (2021). Mediación para la reducción de los conflictos interpersonales en el contexto organizacional. *Justicia*, 26(39), 1-24. Epub May 11, 2021. <https://doi.org/10.17081/just.26.39.4690>
- Hernández, C. (2023). Estudio del nivel de motivación de los trabajadores que laboran en la modalidad de trabajo a distancia en una empresa industrial ubicada en la Ciudad de México. (Tesis posgrado). Universidad Veracruzana. México. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/52911/HernandezPineroCarlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2008). Metodología de investigación. Mexico: Mc Graw Hill.
- Jalari, Y. (2023). La motivación laboral de los trabajadores de la empresa opciones ink s.a.c. de la ciudad de Moquegua en el año 2022. (Tesis pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua. https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1976/Yanet_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jimenez, E. (25 de abril de 2017). El Conflicto Laboral. La Voz, págs. 6A-8A.
- Julca, E. (2015). Problemas de ausentando la motivación. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Peru. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4739/Abellaneda_QLA.pdf?sequence=1
- Klinger, D y Nalbandian, J .(2002). La administración del personal en el sector público. Editorial Mc Graw Hill .México
- León, R., (2018). “Estilos de afrontamiento ante conflictos y motivación laboral en enfermeras del área de ginecoobstetricia de una clínica privada Lima, 2018” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25827/Romero_LKD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- León, C. (2016). La gestión del conflicto en las organizaciones complejas. Universidad Internacional de Andalucía. Pp.6.

- Mula, L. (2015). La motivación del trabajador en la empresa. (Tesis de pregrado). Universidad Miguel Hernández De Elche España. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4178/1/TFG%20MULA%20G%20C3%81LVE%20LIDIA%20MAR%20C3%8DA.pdf>
- Marzolli, O. (2016). Problemas de motivación laboral. <https://amazonia-teamfactory.com/blog/falta-de-motivacion-en-el-trabajo-que-la-causa/>
- Muñoz, E. (2008). Dinámica y dimensiones de la ética en la investigación científica y técnica. ARBOR, 184(730), 197-206.
- Morales, R. (2021). El impacto de los conflictos laborales en las empresas agroexportadoras de lima, durante el año 2019. anales científicos, 82(1), 73-82. <https://doi.org/10.21704/ac.v82i1.1743>
- Ñaupas, H. Mejia, E. Novoa, E. Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación. Ediciones de la U
- Ostermeier, T.J, Koops, W., y Peccei, R. (2023). Efectos de las demandas y recursos laborales sobre el bienestar subjetivo de los docentes. Revista de Educación, 11(3), e3416. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85169556481&origin=resultlist&sort=plf-f&src=s&sid=c006578d8a17485a15b7d6f7f561c314&sot=b&sdt=b&s=%28TITLE-ABS-KEY%28conflicts%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28job%29%29&sl=35&sessionSearchId=c006578d8a17485a15b7d6f7f561c314>
- Pitrola, N. (06 de junio de 2015). El conflicto laboral en la Argentina de hoy. págs. 4A-6A.
- Pingo, M. & Siancas, C. (2022). Análisis de los factores de motivación de Herzberg en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Piura. Recomendaciones a partir de una teoría antropológica de la motivación humana. (Tesis de pregrado). Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5675/AE_2207.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Putnam, L y Poole, M. (1987). Conflict and negotiation. Handbook of organizational organization: An interdisciplinary perspective (pp. 549-599). Newbury Park, CA: Sage.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). “*Comportamiento organizacional (13ª. ed.)*”. Editorial Pearson. México.

- Rodrigues, N. (2020). Análisis de la motivación laboral de los funcionarios públicos: un estudio desde el hospital general de Machava, en Mozambique. (Tesis posgrado). Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/177343/Analisis-de-la-motivacion-laboral-de-los-funcionarios-publicos-un-estudio-desde-el-Hospital-General-de-Machava-en-Mozambique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, P. (2015). *“Motivación para el trabajo en equipo (2a. ed.)”*. Editorial ICB. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/105587>
- Salazar, B. (2016). Problemas de motivación en el trabajo. *Revista Empresarial*, ISSN 1390-3748, Vol. 10, N°. 40, 2016. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5924578>
- Suarez, A. & Flores, D. (2021). Análisis de los factores motivacionales y las disfunciones del equipo de trabajo del área de producción de la empresa Atlántica S.R.L., en tiempos de crisis. (Tesis pregrado). Universidad Tecnología del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4838>
- Sashkim, M. (2005). *El cuestionario MbM. Gestión por motivación*. Tercera edición. México: Mc Graw Hill.
- Tamayo, M. (2013). *Metodología formal de la investigación científica*. Mexico : Trillas.
- Toro, Y. (2021). Influencia del Conflicto Armado Sobre la Motivación de los Estudiantes que Habitan en el Municipio de Convención Matriculados al Cead de Ocaña de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Colombia. <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/40175/1/ytorodu.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Conflicto interpersonal y su relación con la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Control interno y la Eficiencia operativa en el área de producción de la empresa Marga SRL de Chorrillos, 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo-2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe relación entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo 2022</p> <p>H0: No existe relación entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo 2022</p>	<p>Conflicto interpersonal</p>	<p>a) Desarmonía</p> <p>b) Incompatibilidad</p> <p>c) Pugna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de conflictos • Actitud frente a conflictos • Relación laboral • Conflicto de intereses • Compensaciones y remuneraciones. • Condiciones laborales • Quejas y reclamos no resueltos. 	<p>Tipo de Inv. Basica</p> <p>Diseño de Inv. No experimental</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Población: 30</p> <p>Muestra: 30</p> <p>Técnicas: Encuesta</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de conflicto interpersonal en la empresa Arrue Chiclayo 2022</p> <p>¿Cuál es el nivel de motivación laboral en la</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Analizar el nivel de conflicto interpersonal en la empresa Arrue Chiclayo 2022</p>		<p>Motivación laboral</p>	<p>a) Necesidades satisfechas</p> <p>b) Oportunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en el cargo • Eficiencia en el cargo • Economía en el uso de recursos • Apoyo entre compañeros 	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>empresa Arrue Chiclayo 2022? ¿Cuál es el Nivel de las dimensiones de la Motivación Laboral: Motivación Logro; Motivación Afiliación y Motivación de Poder en la empresa Arrue Chiclayo 2022?</p> <p>¿Cuál es el Nivel de las dimensiones del Conflictos Interpersonal Desarmonía; Incompatibilidad y Pugna en la empresa Arrue Chiclayo 2022?</p>	<p>Analizar el nivel de motivación laboral en la empresa Arrue Chiclayo 2022</p> <p>Describir el Nivel de las dimensiones de la Motivación Laboral: Motivación Logro; Motivación Afiliación y Motivación de Poder en la empresa Arrue Chiclayo 2022</p> <p>Describir el nivel de las dimensiones del Conflictos Interpersonal Desarmonía; Incompatibilidad y Pugna en la empresa Arrue Chiclayo 2022</p>			<p>c) Reconocimiento</p> <p>d) Seguridad</p> <p>e) Estabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Relaciones Interpersonales • Responsabilidad • Respeto • Asistencia y Puntualidad 	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Anexos 01: Instrumentos

La presente encuesta está dirigida al personal de la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo; con el objetivo de medir el nivel de motivaciones de los trabajadores.

Instrucciones: Marca según lo conveniente

1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4:
En desacuerdo 5: Totalmente en desacuerdo

	Ítems	1	2	3	4	5
	Motivación de Logro					
1	Considera ud, que se cumplen con las metas propuestas por la empresa?					
2	Considera Ud. que en su empresa se fija metas alcanzables					
3	Considera Ud. que sus compañeros de trabajo se sienten comprometidos.					
4	Cree Ud. que sus compañeros se encuentran comprometidos					
5	Considera ud, que en su empresa existe compromiso					
6	Cree ud que el trabajo que realiza es excelente para su jefe					
7	Considera Ud. que desea conseguir la excelencia en su trabajo.					
8	Considera Ud. que existe retroalimentación con sus compañeros de trabajo.					
9	Considera importante una retroalimentación para mejorar su trabajo.					
	Motivación afiliación					
10	Considera Ud. que existe compañerismo en su empresa					
11	Considera ud que se debe trabajar en mejorar el compañerismo con su entorno laboral					
12	Cree Ud. que el compañerismo es importante para lograr los objetivos					

13	Considera Ud. que trabaja en equipo					
14	Cree ud, que el trabajo está bien organizado.					
15	Cree Ud. que en su empresa realiza actividades para fomentar la amistad ente los colaboradores.					
16	Cree Ud. que brinda su amistad a todos sus compañeros.					
	Motivación de poder					
17	Considera Ud. que ejerce influencia sobre sus compañeros de trabajo para lograr los objetivos?					
18	Cree Ud. que sus jefe influye en el logro de los objetivos de la empresa					
19	Considera ud que su jefe genera competencia entre sus compañeros de trabajo para obtener los mejores resultados.					
20	Considera Ud. que el prestigio de la empresa es importante.					

Conflictos Laborales

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

P	Ítems	1	2	3	4	5
	Desarmonía					
1	¿Existen normalmente conflictos en su centro de trabajo?					
2	¿Ha tenido alguna vez un conflicto laboral con algún compañero de trabajo?					
3	¿Con qué frecuencia se registran estos hechos?					
4	¿La relación laboral con sus compañeros es buena?					
5	¿La empresa se preocupa por resolver el conflicto generado?					
	Incompatibilidad					
6	¿Existe la ayuda mutua entre compañeros de trabajo cuando hay exceso de trabajo?					
7	¿Existe separación de cargos, desempeño de tareas, y responsabilidades?					
8	¿Piensa Ud. que la división de tareas encomendadas al trabajador se realizaron de acuerdo al patrón lógico de las necesidades del negocio?					
9	¿Existe carga laboral en exceso?					
10	¿Comparte los mismos propósitos laborales que plantea la organización?					
	Pugna					
11	¿Demuestra la organización un interés por resolver quejas y reclamos?					
12	¿Existe el celo profesional dentro de la organización?					
13	¿Ha sido informado de las instituciones encargadas de velar por los derechos de los laborales?					
14	¿Su jefe inmediato está apto para defenderlo de cualquier problema o calumnia que se realice?					
15	¿Los reclamos son atendidos en la organización?					

Anexo 02: Validaciones

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Cristian Sánchez Uriarte
PROFESIÓN	Administrador
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	Magister en administración
ESPECIALIDAD	Mg. Gestión del Talento Humano
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad César Vallejo
CARGO	Docente

Título

CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIBUCIONES ARRUE CHICLAYO 2019

NOMBRE DEL TESISTA	ZAPATA URRUTIA, Jorwin Anderson
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación que existe entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo- 2019.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem		Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1	Considera Ud. que se cumple con las metas propuestas por la empresa?	X			
2	Considera Ud. que en su empresa se fija metas alcanzables	X			
3	Considera Ud. que sus compañeros de trabajo se sienten comprometidos.	X			
4	Cree Ud. que sus compañeros se encuentran comprometidos	X			
5	Considera Ud. que en su empresa existe compromiso	X			
6	Cree Ud. que el trabajo que realiza es excelente para su jefe	X			
7	Considera Ud. que desea conseguir la excelencia en su trabajo.	X			
8	Considera Ud. que existe retroalimentación con sus compañeros de trabajo.	X			
9	Considera importante una retroalimentación para mejorar su trabajo.	X			

10	Considera Ud. que existe compañerismo en su empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
11	Considera ud que se debe trabajar en mejorar el compañerismo con su entorno laboral	<input checked="" type="checkbox"/>			
12	Creo Ud. que el compañerismo es importante para lograr los objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
13	Considera Ud. que trabaja en equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	Creo ud. que el trabajo está bien organizado.	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	Creo Ud. que en su empresa realizan actividades para fomentar la amistad entre los colaboradores.	<input checked="" type="checkbox"/>			
16	Creo Ud. que brinda su amistad a todos sus compañeros.	<input checked="" type="checkbox"/>			
17	Considera Ud. que ejerce influencia sobre sus compañeros de trabajo para lograr los objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
18	Creo Ud. que sus jefe influye en el logro de los objetivos de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
19	Considera ud que su jefe genera competencia entre sus compañeros de trabajo para obtener los mejores resultados.	<input checked="" type="checkbox"/>			
20	Considera Ud. que el prestigio de la empresa es importante.	<input checked="" type="checkbox"/>			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa: Existe coherencia las preguntas con cada una de las dimensiones de las variables.

Observaciones: Ninguna


 Juan Esteban
 Colegiatura N°... 07220

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Delgado Wong Sofia
PROFESION	Administradora
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Doctora en administraci3n
ESPECIALIDAD	Mg. Gest3n del Talento Humano
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
CARGO	Jefa de recursos humanos

Título
CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACI3N CON LA MOTIVACI3N
LABORAL EN LA EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIBUCIONES ARRUE
CHICLAYO 2019

NOMBRE DEL TESISISTA	ZAPATA URLARTI, Jovita Anderson
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relaci3n que existe entre conflicto interpersonal y la motivaci3n laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo- 2019.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opci3n que considera debe aplicarse en cada item y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1	Considere Ud, que se cumple con las metas propuestas por la empresa?	X		
2	Considere Ud, que en su empresa se fija metas alcanzables	X		
3	Considere Ud, que sus compa5eros de trabajo se sienten comprometidos.	X		
4	Creo Ud, que sus compa5eros se encuentran comprometidos	X		
5	Considere Ud, que en su empresa existe compromiso	X		
6	Creo Ud que el trabajo que realiza es excelente para su jefe	X		
7	Considere Ud, que desea conseguir la excelencia en su trabajo.	X		
8	Considere Ud, que existe retroalimentaci3n con sus compa5eros de trabajo	X		
9	Considere importante una retroalimentaci3n para mejorar su trabajo.	X		

10	Considera Ud. que existe compañerismo en su empresa.	X			
11	Considera ud que se debe trabajar en mejorar el compañerismo con su entorno laboral	X			
12	Creo Ud. que el compañerismo es importante para lograr los objetivos	X			
13	Considera Ud. que trabajo en equipo	X			
14	Creo ud, que el trabajo está bien organizado.	X			
15	Creo Ud. que en su empresa realizan actividades para fomentar la amistad entre los colaboradores.	X			
16	Creo Ud. que brinda su amistad a todos sus compañeros.	X			
17	Considera Ud. que ejerce influencia sobre sus compañeros de trabajo para lograr los objetivos?	X			
18	Creo Ud. que sus jefe influye en el logro de los objetivos de la empresa	X			
19	Considera ud que su jefe genera competencia entre sus compañeros de trabajo para obtener los mejores resultados.	X			
20	Considera Ud. que el prestigio de la empresa es importante.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa: Existe coherencia las preguntas con cada una de las dimensiones de las variables.

Observaciones: Ninguna



 Universidad Tecnológica del Ecuador

 Facultad de Ingeniería

 Computación 2014-2015

 14610338

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Figueroa de Diego Judith
PROFESION	Administración
TITULO Y GRADO ACADÉMICO	Magister
ESPECIALIDAD	Administración
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Instituto IDAT
CARGO	Docente

Título
CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN
LABORAL EN LA EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIBUCIONES ARRUE
CHICLAYO 2019

NOMBRE DEL TESISISTA	ZAPATA URLARTE, Jován Anderson
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación que existe entre conflicto interpersonal y la motivación laboral en la empresa de almacenes y distribuciones Arrue Chiclayo- 2019.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1	Considero ud, que se cumplen con las metas propuestas por la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Considero Ud. que en su empresa se fija metas alcanzables.	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Considero Ud. que sus compañeros de trabajo se sienten comprometidos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Creo Ud. que sus compañeros se encuentran comprometidos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Considero ud, que en su empresa existe compromiso.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Creo ud que el trabajo que realiza es excelente para su jefe.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Considero Ud. que desea conseguir la excelencia en su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Considero Ud. que existe retroalimentación con sus compañeros de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Considero importante una retroalimentación para mejorar su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		

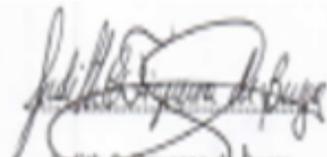
10	Considera Ud. que existe compañerismo en su empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
11	Considera ud que se debe trabajar en mejorar el compañerismo con su entorno laboral	<input checked="" type="checkbox"/>			
12	Cree Ud. que el compañerismo es importante para lograr los objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>			
13	Considera Ud. que trabaja en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	Cree ud, que el trabajo está bien organizado.	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	Cree Ud. que en su empresa realizan actividades para fomentar la amistad entre los colaboradores.	<input checked="" type="checkbox"/>			
16	Cree Ud. que brinda su amistad a todos sus compañeros.	<input checked="" type="checkbox"/>			
17	Considera Ud. que ejerce influencia sobre sus compañeros de trabajo para lograr los objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
18	Cree Ud. que sus jefe influye en el logro de los objetivos de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>			
19	Considera ud que su jefe genera competencia entre sus compañeros de trabajo para obtener los mejores resultados.	<input checked="" type="checkbox"/>			
20	Considera Ud. que el prestigio de la empresa es importante.	<input checked="" type="checkbox"/>			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa: Existe coherencia las preguntas con cada una de las dimensiones de las variables.

Observaciones: Ninguna



Judith C. Figueroa de Burga
C.P.C. Nº 9635

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0688-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 19 de octubre de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0371-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 18 de octubre de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 18/10/2022, donde solicita la actualización de Proyecto de tesis, por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: APROBAR, la actualización del Proyecto de Tesis, del egresado de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR (A)	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	ZAPATA URIARTE JOSWIN ANDERSON	CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACION CON LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIBUCIONES ARRUE CHICLAYO, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°1606-FACEM-USS-2018, de fecha 12/12/2018, numeral 23.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo



CARTA 50 – 2022

Sr.

ZAPATA URIARTE JOSWIN ANDERSON

Presente:

ASUNTO: Se autoriza permiso para realizar investigación

Es grato dirigirme a usted manifestándole mi cordial saludo, y a la vez en mi condición de Sub- Gerente de la empresa, cuyo propósito es dar respuesta a su solicitud, indicando que se **AUTORIZA** el permiso para realizar la investigación. Teniendo en cuenta los límites de la información que pueda brindar la Almacenes y distribuciones Arrué S.A.C.

Sin otro particular, me suscrito de usted.

Atentamente.

Ing. Michael A. Arrué Hernández
DNI: 42330693

Ing. Michael Alejandro Arrué Hernández
SUB- GERENTE

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, febrero 2025

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Zapata Uriarte, Joswin Anderson con DNI 71874338

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIBUCIONES ARRUE CHICLAYO 2022**, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Zapata Uriarte, Joswin Anderson	71874338	



**ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN
DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN**

Código:	F3.PP2-PR.02
Versión:	02
Fecha:	18/04/2024
Hoja:	1 de 1

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0688-A-2022-FACEM-USS**, presentado por el/la Bachiller, **ZAPATA URIARTE JOSWIN ANDERSON**, con su tesis Titulada **CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIBUCIONES ARRUE CHICLAYO 2022**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 21 de noviembre del 2023

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.