

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**

**BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**“HABILIDAD PARA LA GESTIÓN EN LA NEGOCIACIÓN DE  
CONFLICTOS Y BIENESTAR LABORAL GENERAL EN  
COLABORADORES DE ORGANIZACIONES DE SALUD  
PRIVADAS DEL DISTRITO DE TRUJILLO”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORAS**

Malqui Vilcherrez, Olga Guadalupe

Silva Herrera, Maria Teresa

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

**Autoridades universitarias**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la

Universidad Católica de Trujillo - Benedicto XVI

**R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo - Benedicto XVI

**Dra. Silvia Valverde Zavaleta**

Vicerrectora Académica

**Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz PhD.**

Vicerrector de Investigación

**Dra. Silvia Valverde Zavaleta**

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

**Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri**

Gerente de Desarrollo Institucional

**Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos**

Gerente de Administración y Finanzas

**Mg. José Andrés Cruzado Albarrán**

Secretario General

### **Conformidad del asesor**

Yo Mg. Seminario Lavander Ricardo con DNI N° 06290875 como asesor del trabajo de investigación “HABILIDAD PARA LA GESTIÓN EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS Y BIENESTAR LABORAL GENERAL EN COLABORADORES DE ORGANIZACIONES DE SALUD PRIVADAS DEL DISTRITO DE TRUJILLO” desarrollada por las alumnas Olga Guadalupe Malqui Vilcherrez con DNI N° 70013736 y Maria Teresa Silva Herrera con DNI N° 70000567 egresadas de la carrera profesional de Psicología, considero que dicho trabajo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el Reglamento de Titulación de la Universidad Católica de Trujillo - Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la carrera profesional de Psicología.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la Comisión de la Clasificación designado por Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Católica de Trujillo - Benedicto XVI.

## **Dedicatoria**

A Dios ya que, todo lo que temenos en la vida es gracias a Él y que día a día nos guía por el buen camino sin soltarnos de su mano. Asimismo, queremos dedicar este trabajo de investigación a las personas que nos apoyaron desde un inicio, a nuestros padres que nos acompañaron en cada paso y meta que hemos cumplido a lo largo de nuestra vida.

## **Agadecimiento**

En primera instancia, queremos agradecer a Dios, porque sin su presencia no estaríamos donde estamos ahora.

Agradecemos a nuestros padres por sumarse con nosotras a este gran reto alentándonos día a día para poder terminarlo y no rendirnos; también queremos agradecer a todas las personas que hicieron posible la realización de este estudio ya que se fueron presentando muchos obstáculos en el camino y al final pudimos salir airozas.

Agradecemos a los profesionales que nos orientaron en la realización de esta tesis, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarnos en llegar a esta meta. Agradecemos a la Institución que nos abrió las puertas y nos dio las facilidades del caso para realizar la tesis.

Gracias a todos nuestros docentes de la Universidad Católica de Trujillo que fueron parte de nuestra formación profesional durante estos años, infinitas gracias por cada enseñanza.

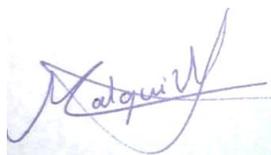
## Declaratoria de autenticidad

Nosotras, Olga Guadalupe Malqui Vilcherrez con DNI N° 70013736 y Maria Teresa Silva Herrera con DNI N° 70000567, egresadas de la carrera de Psicología de la Universidad Católica de Trujillo - Benedicto XVI, damos fe de haber seguido con rigurosidad los procedimientos académicos y administrativos sugeridos por la Escuela de Psicología, para la elaborar y sustentar la tesis titulada: “HABILIDAD PARA LA GESTIÓN EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS Y BIENESTAR LABORAL GENERAL EN COLABORADORES DE ORGANIZACIONES DE SALUD PRIVADAS DEL DISTRITO DE TRUJILLO”, la cual consta de un total de 67 páginas, en las que se incluye 10 tablas, más 16 páginas en Anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 17%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*Las autoras*



---

Olga Guadalupe Malqui Vilcherrez



---

Maria Teresa Silva Herrera

## Indice

Autoridades universitarias .....	ii
Conformidad del asesor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agadecimiento .....	v
Declaratoria de autenticidad .....	vi
Indice .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Formulación del problema .....</b>	<b>16</b>
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos.....	16
<b>1.3 Formulación de objetivos.....</b>	<b>17</b>
1.3.1 Objetivo general .....	17
1.3.2 Objetivos específicos .....	17
<b>1.4 Justificación de la investigación .....</b>	<b>18</b>
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2. Bases teórico científicas .....</b>	<b>21</b>
2.2.1. Habilidad para la Gestión en la Negociación de Conflictos.....	21
2.2.2. Bienestar laboral .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>2.3. Definición de términos básicos .....</b>	<b>28</b>
<b>2.4. Formulación de hipótesis .....</b>	<b>33</b>
2.4.1 Hipótesis general .....	33
2.4.2 Hipótesis específicas .....	33
<b>2.5. Operacionalización de variables .....</b>	<b>34</b>
2.5.1. Habilidad para la gestión en la negociación de conflictos.....	34
2.5.2. Bienestar Laboral General .....	36
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>39</b>
<b>3.1. Tipo de investigación.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2. Métodos de investigación.....</b>	<b>39</b>
<b>3.3. Diseño de investigación .....</b>	<b>39</b>
<b>3.4. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>39</b>
3.4.1. Población .....	39
3.4.2. Muestra .....	40

3.5.	Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	40
3.5.1.	Técnica .....	40
3.5.2.	Instrumentos .....	41
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	43
3.7.	Ética investigativa .....	43
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS .....</b>		<b>44</b>
4.1.	Presentación y análisis de resultados.....	44
4.2.	Prueba de hiptesis.....	50
4.3.	Discusión de resultados.....	52
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....</b>		<b>57</b>
5.1.	Conclusiones .....	57
5.2.	Recomendaciones .....	58
<b>REFERENCIAS .....</b>		<b>59</b>
<b>ANEXOS Y/O APENDICES .....</b>		<b>66</b>
	Anexo 1: Instrumentos de medición.....	66
	Anexo 2: Ficha técnica.....	71
	Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
	Anexo 4: Base de datos .....	73
	Anexo 5: Matriz de consistencia .....	75

## RESUMEN

La investigación presentada tuvo como objetivo establecer la relación entre LA HABILIDAD EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS Y BIENESTAR LABORAL GENERAL en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo. Para lo cual se llevo a cabo un estudio descriptivo-correlacional en una muestra de 187 colaboradores con edades entre los 24 y 65 años, 61.5% mujeres y 37.4% hombres. Se recolectaron los datos con el test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos de Vicuña (2008) adaptado por Medina en el año 2017y la escala de bienestar general de Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010) adaptado por Diaz & Medina en el año 2019. Los resultados reportaron que, de las cinco habilidades de negociación de conflicto, solamente comunicación, compromiso y empatía ejercen relación sobre el bienestar laboral. Comunicación y compromiso mostraron relación pequeña, significativa y positiva sobre las dimensiones de afectos y competencias de bienestar psicosocial ( $r > .20$ ,  $p < .01$ ). Mientras que, compromiso y empatía mostraron relación pequeña, significativa y negativa sobre las dimensiones de desgaste y alienación de efectos colaterales ( $r > -.16$ ,  $p < .05$ ). Lo cual permitiría concluir que el incremento de las habilidades de comunicación y compromiso incremento también el bienestar psicosocial. Mientras que, el incremento de las habilidades de compromiso y empatía reduce el efecto colateral de desgaste y alienación.

**Palabras clave:** *Habilidades para la gestión en la negociación, bienestar laboral*

## ABSTRACT

The objective of the presented research was to establish the relationship between THE ABILITY TO NEGOTIATE CONFLICTS AND GENERAL LABOR WELL-BEING in collaborators of Private Health Organizations of the Trujillo District. For which a descriptive-correlational study was carried out in a sample of 187 collaborators with ages between 24 and 65 years, 61.5% women and 37.4% men. Data were collected with the Vicuña (2008) conflict negotiation management skills test and the Blanch, Sahagún, Cantera and Cervantes (2010) general well-being scale. The results reported that, of the five conflict negotiation skills, only communication, commitment and empathy have a relationship on job well-being. Communication and commitment showed a small, significant and positive relationship on the dimensions of affects and psychosocial well-being competencies ( $r > .20$ ,  $p < .01$ ). While, commitment and empathy showed a small, significant and negative relationship on the dimensions of wear and tear and alienation of collateral effects ( $r > -.16$ ,  $p < .05$ ). Which would allow us to conclude that the increase in communication and commitment skills also increased psychosocial well-being. Whereas, increasing the skills of commitment and empathy reduces the side effect of attrition and alienation.

**Keywords:** *Management skills in negotiation, job well-being*

## **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Vivimos en una sociedad en permanente crisis donde los conflictos se han vuelto en una constante en distintos contextos; apareciendo en las relaciones sociales e institucionales, y muy frecuentemente en el ámbito laboral o empresarial. En este último escenario puede identificarse distintos aspectos influyentes y/o condicionantes. Podemos citar la diversidad cultural que hace percibir de distinto modo la coexistencia imprescindible tanto si se refiere a los escenarios familiares, educativos y empresariales, la divergencia de percepción condiciona la aparición de tensión y conflictos, dificultando la toma de decisiones razonada. En el ámbito laboral, existirá una discrepancia entre las metas que se deben lograr porque no se tienen en cuenta las distintas percepciones de los superiores y subordinados; y por supuesto entre trabajador del mismo nivel. Las metas se ven pospuestas en razón de las contradicciones, en el mejor de los casos, o en conflictos más amplios a nivel general y empresarial. Evitar estas situaciones es una labor del psicólogo organizacional, el cual, aun reconociendo que cierto nivel de conflicto es inevitable, utiliza propuestas para reducirlo y redirigirlo (OIT; 2013).

Una de las herramientas más utilizadas es la negociación colectiva entendida en su acepción más amplia. Al respecto se ha demostrado que los empresarios más eficaces son aquellos que utilizan permanentemente herramientas y estrategias de negociación en mayor grado que las actividades de planificación, segmentación y ejecución fácil de planear. Esto obedece al reconocimiento que la planificación formal tiene muchos inconvenientes si no se tiene en cuenta los intereses de ambas partes. Ahora, para que la negociación sea exitosa, además de poner como base la información de ambas partes, es totalmente importante generar un ambiente armonioso a través de un estilo de comunicación asertivo y bien direccionado, conservar el autocontrol emocional, aprender a escuchar y analizar la contraparte.

De hecho, sin lugar a mucha discusión, la negociación se encuentra sin discriminación en los grupos sociales como una forma de relación permanente; las naciones, los gobiernos, las empresas, los gremios y las personas utilizan gran parte de su energía en procesos de negociación. La persona se enfrenta también a negociaciones cotidianas, tales como cuando va a adquirir una vivienda o un

carro, o ponerse de acuerdo para pasar un fin de semana (Vicuña, Fernández, Paredes y Ríos, 2008).

Según el estudio estadístico realizado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MINTRA] (2018) sobre los conflictos laborales, el índice por departamentos según estado de conflicto – registro, en el trimestre de julio hasta setiembre 2018, se han registrado 211 alertas a nivel nacional. Siendo la Región Lima la que registra mayor número de alertas, seguida por Arequipa. Entre los meses de julio a setiembre, el índice es de 72 conflictos concluidos, 91 en fase de surgimiento, 44 en etapa de estancamiento y 04 en escalamiento; de los cuales se debe prestar mayor importancia a las alertas que se encuentran en fase de surgimiento y escalamiento (95 alertas en total). Esta cifra refiere que posiblemente los conflictos dados solo requieren un monitoreo por los mandos directivos del trabajo para la ejecución y cumplimiento de los acuerdos propuestos. Los conflictos que están en la etapa de surgimiento y escalamiento, son lo que se encuentran vigentes y en donde cada DGRTPE debe intervenir para brindar alternativas de solución en el menor tiempo posible. Asimismo, los conflictos que se encuentran en estado de estancamiento (44 alertas), están en arbitraje o no se están negociando (18 DGRTPE usaron el Sistema de Alerta Temprana).

El departamento de La Libertad es la segunda fuente de conflictividad en la región Norte (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2012). Pero este porcentaje es menor de lo presentado en el conjunto de las regiones sin incluir Lima, donde la explotación de minas representa el 26% de las alertas. El sector de administración pública representa el 15% de casos registrados en la región; similar a los porcentajes registrados a nivel nacional. El sector de construcción representa –tanto en La Libertad como en el conjunto de regiones sin incluir Lima– el 9% de las alertas registradas. El sector de agricultura y ganadería representa en la región el 9% de las alertas, muy por encima del porcentaje nacional en este sector [2%] (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2012).

Los datos registrados en el departamento de La Libertad, han brindado información importante para el análisis de los conflictos laborales. Mientras que la negociación colectiva –tanto a nivel nacional [59%], como a nivel del conjunto de regiones sin incluir Lima [51%], e inclusive considerando Lima [64%]– es la

fuerza principal de las alertas registradas, en La Libertad la negociación colectiva solo representa el 24%. El incumplimiento de normas socio laborales representa el 38% de las alertas registradas en La Libertad, seguido por el despido o amenaza de despido [30%]. En esta región, las empresas que han registrado una mayor cantidad de alertas en el SAT durante el 2012 son: Casagrande, Camposol, Panamerican American Silver Perú S.A.C. Se puede ver que las tres empresas se dedican al sector exportador; las dos primeras al sector agroindustrial, mientras que la segunda a la explotación de minas y canteras.

Los conflictos deben ser vistos como una oportunidad de conocimiento y crecimiento para los superiores y subordinados, y también entre colaboradores del mismo nivel. Definitivamente los conflictos son inevitables en cualquier tipo de contexto. Sin embargo, generar el direccionamiento de una buena negociación permitirá establecer o potenciar competencias como la empatía, gestionar las emociones, comprender al compañero, mejorar la comunicación y sobre todo tener una perspectiva distinta de la presencia de un conflicto generando una sensación de calma en el ambiente laboral, otorgando el bienestar que la persona necesita para desarrollarse de manera adecuada sin presiones en su ambiente laboral. Así también, el efectivo reconocimiento del derecho de negociación colectiva encierra una estrategia esencial para contribuir con la mejora de las relaciones laborales importante para asegurar el crecimiento económico y social. (Miranda, Torres, Rotondo y Mostaje, 2015). En este sentido, una variable que puede verse asociada a la negociación de conflictos es el bienestar laboral general; constructo que también puede entenderse desde diferentes perspectivas y posee una gran cantidad de definiciones.

Por ello se considera que los trabajadores que experimentan bienestar laboral, presentan menos posibilidades de mostrar rasgos de estrés; los cuales se pueden presentar de diversas maneras, tales como bajo rendimiento, ausentismo, hostilidad, conflictividad, etc. Esto ayuda al colaborador a reconocer mejores oportunidades, actitud positiva y cooperativa con los miembros de su equipo de trabajo. Por tanto, el bienestar laboral, es una de las formas más visibles que cualquier organización debe y/o tiene que otorgar a sus colaboradores, convirtiéndose dicha variable en un pilar que contribuya a la intrarrelación e interrelación con su contexto laboral y social (Barrera, 2014, citado por Mendoza 2017).

Según la Organización Mundial de la Salud (2010), dentro del entorno laboral existen tres elementos que promueven un ambiente laboral saludable para el colaborador. Como primer elemento se menciona a la salud física, mental y social. El segundo elemento se direcciona al desarrollo de una organización próspera y a la buena ejecución para la obtención de sus objetivos. Como se advierte, la salud de la empresa y la del empleado están estrechamente vinculadas. Finalmente, se habla de la protección a la salud y a la promoción de la salud. Estos tres elementos, serian generadores eficaces para desarrollar un clima saludable en una organización y del mismo modo generar bienestar laboral en la persona que se desarrolla en esta empresa.

Un entorno laboral está diseñado por los colaboradores y directivos, los cuales deben cohesionarse y mejorar sus procesos para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores y el desarrollo del espacio de trabajo (OMS, 2010).

El ambiente laboral requiere la interacción permanente con individuos que poseen distintas formas de actuar o de pensar, lo cual puede dar paso al surgimiento del enfrentamiento o lucha por conseguir la finalización exitosa de una actividad laboral. Esto se ha vuelto una desventaja para los colaboradores ya que suelen experimentar inseguridad e incomodidad, generado la percepción negativa sobre su bienestar laboral.

En el año 2019, el Poder Ejecutivo publicó una serie de decretos legislativos que permiten la flexibilidad referente a las vacaciones otorgadas a los colaboradores. Dichos decretos favorecen la conciliación de la vida laboral y familiar, así como contribuyen a la modernización del sistema administrativo de gestión de recursos humanos del Estado; otorgando oportunidades para promover el bienestar de los colaboradores mediante el goce oportuno de las vacaciones, sino también una herramienta para evitar o reducir las indemnizaciones vacacionales que se generan por la falta del goce oportuno del descanso laboral anual (El Peruano, 2019).

Asi mismo, en el año 2019 se aprobó un plan de bienestar del personal en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, lo que permitió un cambio estratégico en el contexto de desarrollo del recurso humano, reconociendo a la persona como eje en todo proceso de transformación teniendo como objetivos centrales la prevención y reducción de factores de riesgo, la salud de los

colaboradores, los procesos de comunicación interna y de desvinculación efectiva.

En cuanto a una posible relación, la literatura Leon (2015) refiere que el conflicto también llega a presentar efectos negativos importantes, con lo que desvía los esfuerzos para el logro de las metas y agota los recursos, en particular el tiempo y el dinero. Si son graves las opiniones, ideas y creencias enfrentadas, afectan también el bienestar psicológico de las personas ocasionando altos niveles de resentimiento angustia, tensión, ansiedad y estrés.

El objetivo general de la presente investigación consiste en establecer la relación entre los constructos habilidad para la gestión en la negociación de conflictos y bienestar laboral general en organizaciones de salud privadas del distrito de Trujillo, buscando reconocer si existe relación entre los indicadores de dichas variables.

Para ello se diseñó una investigación delimitada en un tiempo y espacio determinado, que permita recoger información sobre las variables en las que pueda observarse la interacción de los constructos. La investigación será realizada en el centro Tomografía Computarizada SAC – Tomonorte, empresa líder en el norte del país en la realización de diagnóstico por imágenes y en el Policlínico Señor de los Milagros, líder en la elaboración de análisis clínicos. Ambos centros de salud tienen como fin generar prevención y el tratamiento oportuno de una posible enfermedad. La problemática encontrada en el centro Tomografía Computarizada SAC – Tomonorte, es la deficiencia en sus canales de comunicación, siendo esta una de las causas de una mala negociación frente a la presencia de conflictos. Por otro lado, la problemática encontrada en el Policlínico del Señor de los Milagros, también se basa en la comunicación, a pesar de que en ocasiones suele ser la adecuada, hace falta un nivel de efectividad que permita la negociación de conflictos de manera más espontánea. Por estas consideraciones se encuentra justificable y recomendable estudiar la relación de estas dos variables en la población con el fin de absolver la siguiente interrogante:

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la habilidad en la negociación de conflictos y bienestar laboral general en colaboradores de organizaciones de salud privadas del distrito de Trujillo?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de organizaciones de salud privadas del distrito de Trujillo?
- ¿Cuál es la relación entre el Compromiso de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?
- ¿Cuál es la relación entre el Control Emocional de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?
- ¿Cuál es la relación entre el Perspectiva de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?
- ¿Cuál es la relación entre el Empatía de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?

### **1.3 Formulación de objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer la relación entre la habilidad en la negociación de conflictos y bienestar laboral general en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Establecer la relación entre la Comunicación de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.
- Establecer la relación entre el Compromiso de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.
- Establecer la relación entre el Control Emocional de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.
- Establecer la relación entre el Perspectiva de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.
- Establecer la relación entre el Empatía de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación Teórica**

Se considera que los resultados obtenidos en la investigación servirán como una herramienta objetiva para analizar, conocer y establecer la relación entre los constructos bienestar laboral y habilidad en la gestión de la negociación de conflictos en los trabajadores de Organizaciones de salud privadas de Trujillo. Además de establecer la relación entre las dimensiones de la primera variable con la segunda variable antes mencionada del presente estudio.

### **1.4.2 Justificación Practica**

Así mismo, contribuirá a proponer estrategias coherentes para direccionar actividades de mejora. Los resultados permitirán colocar propuestas estratégicas, las cuales tienen como objetivo ser implementadas en los centros de salud. Siendo un paso trascendental para que todos los colaboradores y altos directivos, comprendan la importancia de establecer un ambiente laboral positivo y a gestionar adecuadamente los conflictos, beneficiándolos en su desarrollo personal y profesional.

### **1.4.3 Justificación Metodológica**

Las técnicas, los instrumentos y las estrategias empleadas en la presente investigación, ayudaron a procesar y a recopilar datos, los cuales permitieron el procesamiento estadístico de correlación entre bienestar laboral y habilidad en la negociación de conflictos. Asimismo, la investigación presentada buscó aportar información confiable a futuros estudios en otras instituciones.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes Internacionales:**

Yáñez y Moreta (2018) en su investigación denominada Bienestar Psicológico y el Bienestar Laboral en el personal de Salud de la provincia Bolívar, Ecuador, tuvo como objetivo general determinar la relación entre los constructos Bienestar Psicológico y el Bienestar Laboral. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo, exploratorio, correlacional y de corte transversal, con el uso de los Cuestionarios de Bienestar Psicológico, Satisfacción con la vida, de Afecto Positivo y Negativo, de Bienestar Laboral General y de Condiciones de Trabajo. La población estuvo conformada por 155 profesionales que laboran en el área de salud (34% hombres y 66% mujeres) de las carreras medicina, enfermería, laboratorio clínico, auxiliares de enfermería y psicólogas clínicas de los Hospitales: Básico San Miguel y Alfredo Noboa Montenegro y del Centro de Salud Chimbo. Los resultados indican que el Bienestar Psicológico se correlaciona los componentes de Bienestar Psicosocial  $r= 0.379$  y los Efectos colaterales  $r= -0.370$  del qBLG y también con las Condiciones de Trabajo  $r= 0.323$ . El estudio concluye que el Bienestar Laboral es determinado por el Bienestar Psicológico y otras variables del bienestar subjetivo, y se discuten los alcances de estos resultados para futuros estudios con población adulta ecuatoriana.

#### **Antecedentes Nacionales:**

Yacavilca (2017) en su tesis denominada Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo del año 2017, tuvo como fin establecer la relación de las variables inteligencia emocional y manejo de conflictos. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, siendo el tipo de investigación descriptivo correlacional. Por otro lado, la población participante fueron los colaboradores del servicio de cirugía cardiovascular, siendo la muestra de 80 colaboradores, tales como enfermeras, técnicos de enfermería, tecnólogos y secretarías. Para la medición de las variables, se utilizaron test, tanto para inteligencia emocional y el manejo de conflictos.

Los resultados de la investigación concluyen que si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el

Hospital Nacional Dos de Mayo.

Flores y Teran (2018) en su tesis titulada Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018. En esta investigación, los autores tenían como objetivo proponer y desarrollar un plan para el manejo de los conflictos laborales, a través de la mejora de las relaciones interpersonales. El tipo de investigación llevado a cabo fue descriptivo-propositivo con diseño cuantitativo. Los resultados obtenidos concluyeron que 12 colaboradores afirman que las relaciones interpersonales son inadecuadas, mientras que 11 determinan que es buena y solo 4 indican que la relación interpersonal entre los enfermeros es regular. Por otro lado, 17 participantes indican que la comunicación es regular en el área de UCI-UCIN, no obstante solo 6 enfermeros manifiestan que es inadecuada y 5 refieren que es muy buena.

#### **Antecedentes Locales**

Lázaro (2019) en su tesis titulada Gestión de Conflictos y su Relación con Clima Laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza en la ciudad de Trujillo del año 2018, tiene como finalidad determinar si existe relación entre las variables Gestión de Conflictos y Clima Laboral. Dicho estudio fue de tipo experimental, con diseño correlacional causal de corte transeccional o transversal. La población está conformada por 250 colaboradores, entre ellos trabajadores administrativos y asistenciales; en tanto que la muestra está conformada por 90 servidores seleccionados bajo criterios de inclusión y exclusión indicados en la investigación. Para medir la relación de las variables, se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios. Los resultados demuestran que el nivel de gestión de conflictos es predominantemente medio con 48.9%, seguido del nivel alto con 27.8%, luego el nivel bajo con 22.2% y finalmente solo para el nivel muy bajo hay un 1.1%. El nivel de clima laboral es predominantemente medio con 61.1%, seguido del nivel bajo con 37.8%, finalmente el nivel alto con 1.1%.

## **2.2. Bases teórico científicas**

### **2.2.1. Habilidad para la Gestión en la Negociación de Conflictos**

#### **2.2.1.1. Habilidad:**

Coronación (2018), citando a Vicuña et al. (2008), considera que un individuo que posee habilidad para la negociación de conflictos se da cuando logra gestionar adecuadamente situaciones conflictivas. De este modo solo se deberá tomar como punto de solución una alternativa, por lo que tendrá que asimilar, aceptar y lograr lo que se desea que sea la solución esperada.

Shica (2019), citando a García (2003) considera que las capacidades sociales están relacionadas con las habilidades para la gestión de la negociación de conflictos, las cuales son importantes y permiten relacionarse positivamente con el entorno. Asimismo, conseguir sus metas sin descuidar sus propositos.

#### **2.2.1.2. Negociación**

Sin lugar a duda la negociación requiere de una preparación, y de una gran responsabilidad. Esto es, el cuidado de los detalles, el argumento y la comunicación. Así como, de la personalidad, habilidades y destrezas, de cada individuo implicadas marcan el estilo y destino de la negociación (Fernández, 2012). Para que la negociación sea un proceso efectivo debe existir voluntad y disposición para trabajar en equipo, permitiendo llegar a acuerdos que logren la solución de conflictos (Rodríguez 2015).

#### **2.2.1.3. Conflictos**

Las diferentes formas de acciones y formas de pensar en relación a las discrepancias laborales, conlleva a la aparición de conflictos. Frente a ello, las organizaciones deben formular estrategias que permitan contrarrestar los conflictos (Mendoza, 2017). Es por ello, la importancia que se gestione oportunamente el conflicto en el lugar de trabajo, los mismos que pueden ser un beneficio o una desventaja, la clave está en que los líderes sepan administrar los conflictos, convirtiendo la discordia en

oportunidades de aprendizaje y crecimiento (Toro, 2017). El conflicto debe ser visto como una alternativa de oportunidad, que permita potenciar el trabajo en equipo y la comunicación asertiva. Así como lo menciona Novel (2010) en Herrera (2015) quien considera que un conflicto es un elemento importante y además necesario para la vida de un ser humano, tales como el aire, por ello se considera que la gestión eficaz de un conflicto contribuye a la mejora continua y al bienestar del individuo.

La habilidad en la negociación de conflictos permite gestionar adecuadamente situaciones de disputa. Para que este proceso sea efectivo la capacidad comunicativa debe estar desarrollada, además de disposición para trabajar en equipo por parte de las personas involucradas. El conflicto debe ser visto como una oportunidad que permitirá mejorar la comunicación, el manejo de emociones y aprender a tomar decisiones objetivas.

#### **2.2.1.3.1. Estilos para gestionar conflictos**

De la asertividad y la cooperación propuestas por Kliman (2011), citado en Suarez (2012) anteriormente, se derivan cinco factores o estilos de negociación:

- Competitivo (asertivo y no cooperativo). Persigue sus propios intereses a expensas de otras personas. Orientado al logro, empleando todas las herramientas que tenga a su alcance para conseguirlo, tiene buena capacidad de argumentar defendiendo siempre su punto de vista.
- Complaciente (no asertivo y cooperativo). Diferente al competitivo. Sacrifica sus propios intereses personales para satisfacer los intereses de los demás y así mantener una buena relación con su entorno.
- Evasivo (no asertivo y no cooperativo). Deja que los demás asuman las responsabilidades para resolver un problema. Lo elude de manera diplomática o evade el tema hasta que considere un buen momento tratarlo, si

lo encuentra amenazante para su mismo prefiere retirarse.

- Colaborador (asertivo y de cooperación). Diferente al evasivo. Intenta tomar en cuenta las opiniones e intereses de los demás para resolver los conflictos y que dicho conflicto le tome el menor tiempo en resolverlo.
- Compromiso (moderado en asertividad y cooperación). Busca hallar soluciones que sean beneficiosas para ambas partes. Emite su opinión y sus ideas como también permite y escucha lo que los demás mencionan.

#### **2.2.1.3.2. Clasificación del conflicto laboral**

Toro (2017) considera que los conflictos en las organizaciones son inevitables. Por ello, considera que los conflictos se pueden clasificar en:

- **Conflicto Funcional: (constructivos)**

Su intensidad es moderada, promueve la discusión asertiva sobre las metas del grupo y mejora el desempeño de las partes, promueve espacios de creatividad, solución de problemas, toma de decisiones y adaptación al cambio, estimulando principalmente el trabajo en equipo, lo que posibilita un medio para liberar tensiones en el cual se fomenta un entorno de evaluación de uno mismo y de cambio. Por lo tanto, surgen de la búsqueda de metas comunes para el bienestar de las partes, y no da lugar a que existan intereses particulares y egoístas.

- **Conflicto Disfuncional: (destructivos)**

Pone obstáculos a las metas organizacionales y el desempeño de las partes, tensionando y afectando severamente una relación armoniosa en el futuro, ya que

esto generará estrés, descontento, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión etc., el mismo que afecta el equilibrio emocional y físico de las personas, reduce la capacidad creativa, y en general, su productividad y eficacia personal. Por lo tanto, en este tipo de conflicto las personas tienen metas muy diferentes, y no busca mejorar la situación en que se encuentran, ya que busca solamente el beneficio propio buscando agrandar las diferencias entre las partes, rompiéndose la comunicación e incluso llegar a episodios de violencia por algún desacuerdo.

#### **2.2.1.3.3. Tipos del conflicto Laboral.**

Chiavenato (2009), citado en Torres (2016) habla de tres tipos de conflictos entre los cuales tenemos:

- **Conflicto interpersonal.** Este se presenta entre personas que poseen distintos intereses u objetivos. Se direcciona básicamente cuando un individuo se ve amenazado por otro, lo cual aumentaría la magnitud del conflicto.
- **Conflicto individual.** Este tipo de conflicto estaría básicamente relacionado con el enfrentamiento del individuo con sus sentimientos, opiniones y motivaciones. Este conflicto provocaría que los mecanismos normales de decisiones se vean distorsionados.
- **Conflicto organizacional.** En este conflicto estarían envueltas organizaciones que luchan por sus intereses.

#### **2.2.1.3.4 Teoría de los Conflictos Laborales.**

Paxton (2012), citado por Mendoza (2107) habla de tres teorías de en los conflictos laborales, dentro de los ellos se encuentran:

- **Teoría cooperativa**

Esta teoría explica que los colaboradores, buscan los mismos objetivos, pero la forma en la que los consiguen es distinta. Por tanto, la resolución de un conflicto presente, puede conllevar a coincidir en la manera de afrontar por ambas partes.

- **Teoría competitiva.**

La teoría competitiva a diferencia de la teoría cooperativa indica que los miembros de una empresa tienen objetivos totalmente distintos y opuestos. Esto conlleva a una comunicación deficiente, contribuyendo a la presencia de conflictos. El proceso para resolver los conflictos dados suele ser complejo, en cuanto a desarrollar puentes que generen confianza mutua y se encuentre la resolución en un tiempo prudencial.

- **Teoría de los niveles de conflicto**

Esta teoría establece que hay tres niveles de conflicto laboral, tales como: la distribución, la estructura y el nivel de relaciones humanas. El nivel de conflicto de distribución se debe a la preocupación acerca de las recompensas recibidas; el colaborador siente que no se desarrolla un sistema de recompensas justo frente a su trabajo.

### **2.2.2. Bienestar Laboral**

El constructo bienestar laboral se aborda desde finales del siglo XIX, puesto que varios teóricos le dieron importancia específicamente a las condiciones de satisfacción de los trabajadores, las cuales en ese momento estaban ligadas a la religión y a lo moral (Yáñez, 2018).

Para Herrera, Betancourt, Jiménez, y Martínez (2017) dicho constructo antes mencionado “forma una necesidad esencial para el logro de los objetivos de cualquier organización, es así que el entorno de trabajo es un determinante en la calidad y productividad de trabajo”.

El bienestar laboral es uno de los objetivos que las organizaciones anhelan de mayor forma, puesto que se convierte en indicadores positivos, lo cual permite que la toma de decisiones sea para mejorar aspectos como desempeño y así lograr alcanzar nuevos y mejores resultados (Gómez, 2013).

Así mismo, para Estrada y Ramírez (2010) el bienestar laboral se muestra en los niveles de satisfacción frente a los problemas, ya sea nivel personal pero dentro de la empresa, como de la organización en si, dando como resultado variaciones en las políticas como en su cultura y los sucesos que ocurran dentro de la empresa.

### **2.2.2.1. Teorías del Bienestar Laboral**

Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010) desarrollan un modelo teórico sobre el bienestar laboral general, el cual contempla las dimensiones del bienestar psicosocial, como afectos, competencias y expectativas; así como efectos colaterales referidos a somatización, desgaste y alienación.

Crespo (2013) citando a Warr (1987; 2007) muestra que, con este modelo de bienestar laboral general, se plantea una visión del bienestar laboral que no se limita al estatus como una variable dependiente, sino como el efecto o consecuencia de determinadas características organizacionales que afectan sobre la persona.

El modelo contempla tanto los aspectos negativos de la experiencia laboral como los aspectos positivos de lo saludable y del bienestar. Dicho modelo se inspira en los principios de la declaración fundacional de la OMS, que concibe la salud como bienestar (no como simple ausencia de malestar), así como en los de la psicología ocupacional positiva, (Seligman, 2002, Salanova, Bakker y Llorens, 2006).

Asimismo, esta percepción de bienestar laboral, radicado en lo subjetivo del entorno laboral, promueve una visión más amplia y global de la experiencia en el trabajo (Crespo, 2013).

### **2.2.2.2. Enfoques del Bienestar Laboral**

A nivel conceptual sobre el Bienestar Laboral, explica Casales (2004), existen cuatro enfoques que pueden servir para entender su relación con la persona y como pueden crearse en pro de la ventaja competitiva de la organización sistemas de bienestar efectivos:

- El enfoque ecologicista que trata la relación del colaborador con el entorno físico.
- El enfoque económico del bienestar se enfoca en los niveles de ingreso, gasto social e inversión de los colaboradores y como esto influye en su vida diaria y en su actividad laboral.
- El enfoque sociológico se refiere al conjunto de condiciones objetivas y observables de los colaboradores.
- El enfoque psicosocial contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso.

Dichos enfoques permiten entender en que aspectos el bienestar laboral puede influir en el desarrollo estratégico de la organización y la persona en si misma, apoyando los procesos claves como la contratación, la capacidad financiera y el desarrollo efectivo de la actividad organizacional (Vásquez, 2018).

### **2.2.2.34. Importancia del Bienestar Laboral**

En la actualidad tener como objetivo de estudio el bienestar de forma general ha tomado importancia y es relevante, autores como Campbell, Converse y Rodgers (1976), alegan que “la calidad de vida ha cambiado su foco de atención de las necesidades de cobijo, vestido y alimento a necesidades de equidad, participación, respeto y crecimiento personal”. Es indudable que, el bienestar se encuentra relacionado con la satisfacción de las necesidades pasajeras, sin embargo, poseer

bienestar va más allá de lo efímero, es algo que queremos preservar con la finalidad de sentirnos bien y estar en estados de tranquilidad la mayor parte del tiempo tanto en el entorno laboral como en nuestro entorno personal.

En las diversas empresas u organizaciones públicas o privadas, es necesaria la presencia de este constructo, puesto que, ayuda y fortalece la durabilidad del trabajo a través de las condiciones del puesto y el entorno en que este se desarrolla (Benavides, Delclós, & Serra, 2017). El Bienestar Laboral implica, la seguridad personal y ambiental, para alcanzar a obtener bienes materiales, buena salud y relaciones sociales. En consecuencia, cuando se genera un clima laboral favorable, los empleados presentarán características de optimismo, motivación y confianza para el trabajo, es así que se puede aislar o eliminar actitudes negativas y/o enfermedades que impiden el crecimiento del empleado y la organización.

El Bienestar Laboral es importante puesto que le permite al ser humano desarrollarse de manera óptima en su ambiente de trabajo, contar con los recursos que necesita para su crecimiento en las diversas áreas de desarrollo y tener un estado de salud óptimo.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Negociación:**

Shell (2005, citado en Rodríguez 2015) define a la negociación como una técnica encargada de generar el acercamiento positivo entre dos partes opuestas con el fin de alcanzar una postura que alcance la satisfacción a ambas partes involucradas.

Vicuña et al. (2008) considera a la negociación como una alternativa eficaz para resolver conflictos, entre personas, organizaciones e instituciones, sin que se vean involucrados terceros. Permitiendo a las partes involucradas exponer y defender sus puntos de vista.

**Conflicto:**

Vicuña et al. (2008) consideran que, el conflicto sería un estado de indecisión que experimenta una persona. Esto generan acciones opuestas, sin embargo, la única alternativa es que, una acción sea escogida.

Novel (2010, en Herrera 2015) considera que el conflicto es importante y necesario para cualquier individuo. La gestión eficaz de un conflicto forma parte del desarrollo de una persona, pues contribuye a la satisfacción, a la mejora continua y al clima laboral

**Bienestar:**

Los autores Barrantes y Ureña (2015), definen al bienestar como un estado de tranquilidad y satisfacción, en el cual todas o la mayor parte de sus necesidades se ven cubiertas. “Los estados de bienestar influyen de manera positiva en diversos ámbitos de la vida”.

**Bienestar Laboral:**

Blanch (2005) define al bienestar laboral como el nivel de satisfacción que tiene la persona por las situaciones actuales que experimenta tanto en lo laboral y las experiencias percibidas del medio en que se desarrolla.

Echevarría & Santiago (2017), definen el Bienestar Laboral como “la satisfacción de las necesidades ya sea de una organización, como individual dentro del ámbito laboral, de lo que se asume retos políticos y culturales, así como los de dicha organización”

**2.3.1. Identificación de dimensiones****2.3.1.1. Habilidades para la negociación de conflicto:**

Vicuña et al. (2008, citado en Coronación 2018), propusieron cinco habilidades que intervienen en la negociación de conflictos.

- **Comunicación:** Herramienta eficaz de expresión verbal y no verbal la cual contribuye a transmitir mensajes, convirtiéndolos en

palabras orales o escritas para transmitir de manera espontánea y adecuada al receptor la información que se pretende dar.

- **Comprensión:** Herramienta que permite consolidar pos posición antes y conflicto.
- **Perspectiva:** Interpretación que se hace frente a una situación nueva, la cual estaría dada a través de la observación. De esta forma es como la persona que negocia analiza las situaciones problemáticas para obtener una solución.
- **Control emocional:** Herramienta que el individuo debe utilizar para gestionar adecuadamente la carga emocional ante un conflicto verbal y no verbal, logrando contribuir a disminuir la eficacia de la persona, pero aún más relevante la eficacia del negociador.
- **Empatía:** Habilidad que la persona que adopta el papel de negociación de poseer, logra entender sus ideas, creencias y sentimientos, pero también de los demás.

### 2.3.1.2. Bienestar Laboral

- **Bienestar Psicosocial**

Los individuos se encuentran dispuestos a afrontar de diversas maneras los nuevos contextos laborales y las diversas demandas que este presenta, así como el nivel de preparación requerido para el puesto, añadiendo su capacidad y formación propia obtenida por el mismo (Gómez, 2006).

- **Afectos:** Referente al nivel en la cual la persona percibe las etapas como periodos de afectos o agradables y este es observado en el logro de sus propias metas (García, Gonzales y Veenhoven, 1994).
- **Competencias:** Referente al conjunto de conocimientos, cualidades y destrezas requeridos para ejecutar con calidad y eficiencia determinadas funciones importantes para el

desempeño como profesional y de sus ocupaciones respectivamente, (Repetto y Pérez, 2003).

- **Expectativas:** Referente a la evaluación del momento actual de la persona con respecto a su futuro, donde la complacencia será la divergencia entre el sentido de logro y sus aspiraciones (García et al.;1994).

- **Efectos Colaterales:**

Referente a los daños y/o problemas no intencionados que pueden presentarse ya sea de forma inconsciente o involuntaria (Beleño, Crissien, Silvera y Ucrós, 2014).

Duro (2008) citando a Benavides, Ruíz y García (2001), refiere que, si en el ámbito laboral existe condiciones adecuadas de trabajo se verá reflejado en hechos positivos para la satisfacción, bienestar y salud de los trabajadores, sin embargo, si se llegaran a presentar condiciones inadecuadas aparecerían de mayor forma efectos negativos para la empresa y el colaborador, tales como niveles bajos de motivación, rotación, ausentismo lo cual generará accidentes laborales o malestares para la persona a nivel psíquico, físico y social.

- **Somatización:** Reflejado en la presencia de incomodidad social y/o personal debido a síntomas físicos, aún cuando no existe evidencia médica de los mismos, la persona erróneamente lo atribuye a una enfermedad orgánica, lo que genera a buscar la atención de un profesional de la salud. (Bridge, Goldberg, Evans y Sharpe, 1991).
- **Desgaste:** Se refiere al síndrome de estrés crónico el cual pertenece con mayor frecuencia a las profesiones que brindan servicios, estas se caracterizan por la atención, intensidad y presencia continua con individuos que presentan necesidad y dependencia (Maslach y Jackson, 1982).

- **Alienación:** Resultado frente a la exposición del individuo a situaciones en los cuales no se cuenta con un control determinado, percepción de incapacidad para modificar y/o arreglar alguna situación Seligman y Csikszentmihaly (2000) citando a Docampo (1984).

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

HG: Existe relación entre la habilidad en la negociación de conflictos y bienestar laboral general en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

H1: Existe relación entre la Comunicación de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

H2: Existe relación entre el Compromiso de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

H3: Existe relación entre el Control Emocional de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

H4: Existe relación entre el Perspectiva de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

H5: Existe relación entre el Empatía de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

## 2.5. Operacionalización de variables

### 2.5.1. Habilidad para la gestión en la negociación de conflictos

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Habilidad para la gestión en la negociación de conflictos</b>	Vicuña et al. (2008), “es un medio alternativo de resolución de conflictos entre las personas y entre las organizaciones e instituciones, sin la presencia de terceros, por el cual las partes en conflicto exponen y defienden sus puntos de vista”	Para la medición de la variable se utilizó el test de Habilidades de la Gestión en la negociación y conflicto, la cual tiene la siguiente puntuación: Se debe identificar los ítems negativos, convertirlos a la puntuación real y sumar el puntaje obtenido por cada una de las habilidades, posteriormente convertirlo al baremo indicado en la hoja de respuestas donde: 6 HMA Habilidades Muy Adecuadas; 5 HA Habilidad Adecuada; 4 HTA Habilidad Tendencia Adecuada; 3 HTI Habilidad Tendencia Inadecuada; 2 IH Inadecuada Habilidad; 1 MIH	<b>Comunicación:</b> Vicuña et al. (2008), Herramienta eficaz de expresión verbal y no verbal la cual contribuye a transmitir mensajes, convirtiéndolos en palabras orales o escritas para transmitir de manera espontánea y adecuada al receptor la información que se pretende dar. Items 16, 2, 11, 45, 29, 25, 22, 33. <b>Compromiso:</b> Vicuña et al. (2008), Participación e involucramiento en el conflicto, esto implica sentirse cómodo participando en la búsqueda de una solución. Ítem 4, 38, 31, 14, 46, 35, 1, 23, 41 <b>Control Emocional:</b> Vicuña et al. (2008), Herramienta que el individuo debe utilizar para gestionar adecuadamente la carga emocional ante un conflicto verbal y no verbal, logrando contribuir a	Intervalo “Se dispone comparación precisa a los valores asignados a los individuos en un mismo atributo medido y entre los valores asignando a un mismo individuo en la medición de diferentes valores” (Alarcón, 2008).

---

Muy Inadecuada Habilidad

disminuir la eficacia de la persona, pero aún más relevante la eficacia del negociador. Items 8, 44, 21, 48, 30, 40, 36, 13, 26, 17

**Perspectiva:** J. Piaget (1969) (citado en Vicuña et al. 2008), Interpretación que se hace frente a una situación nueva, la cual estaría dada a través de la observación. De esta forma es como la persona que negocia analiza las situaciones problemáticas para obtener una solución. Ítem 42, 34, 50, 27, 19, 3, 15, 10, 47, 6.

**Empatía:** Vicuña et al. (2008), Habilidad que la persona que adopta el papel de negociación de poseer, logra entender sus ideas, creencias y sentimientos, pero también de los demás. Item 18, 37, 12, 32, 5, 49, 20, 28, 24, 43)

---

## 2.5.2. Bienestar Laboral General

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Bienestar Laboral General</b>	Bienestar Laboral Según lo define Blanch (2005) como el nivel de satisfacción que tiene la persona por las situaciones actuales que experimenta tanto en lo laboral y las experiencias percibidas del medio en que se desarrolla.	El bienestar laboral se medirá con el cuestionario de Bienestar Laboral General que plantean Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010), adaptado por Díaz & Medina (2019), la cual tiene la siguiente puntuación: Se establecieron los siguientes puntajes como puntos de corte, para determinar presencia significativa o no significativa de cada uno de los factores:	Bienestar Psicosocial	<p><b>Afectos:</b> Referente al nivel en la cual la persona percibe las etapas como periodos de afectos o agradables y este es observado en el logro de sus propias metas (García, Gonzales y Veenhoven, 1994). Ítems, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.</p> <p><b>Competencias:</b> Referente al conjunto de conocimientos, cualidades y destrezas requeridos para ejecutar con calidad y eficiencia determinadas funciones importantes para el desempeño como profesional y de sus ocupaciones respectivamente, (Repetto y Pérez, 2003).Ítems 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20</p> <p><b>Expectativas:</b> Referente a la evaluación del momento actual de la persona con respecto a su futuro, donde la complacencia será la divergencia</p>	Intervalo, Constituye magnitudes, con la propiedad de coincidencia de la distancia entre los puntos de escala de la misma amplitud, se logra realizar comparaciones de igualdad, y medir la distancia existente entre cada valor de escala. (Orlandoni, 2010)

<p>Bienestar psicosocial: Puntuaciones superiores a 168 muestran presencia significancia.</p>		<p>entre el sentido de logro y sus aspiraciones (García et al.;1994). Ítems 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42.</p>
<p>Efectos colaterales: Puntuaciones mayores a 52 indican presencia significativa (Yáñez, 2018).</p>	<p>Efectos Colaterales</p>	<p><b>Somatización:</b> Reflejado en la presencia de incomodidad social y/o personal debido a síntomas físicos, aún cuando no existe evidencia médica de los mismos, la persona erróneamente lo atribuye a una enfermedad orgánica, lo que genera a buscar la atención de un profesional de la salud (Bridge, Goldberg, Evans y Sharpe, 1991). Ítems de 43, 44, 45, 46 y 47.</p> <p><b>Desgaste:</b> Se refiere al síndrome de estrés crónico el cual pertenece con mayor frecuencia a las profesiones que brindan servicios, estas se caracterizan por la atención, intensidad y presencia continua con individuos que presentan necesidad y dependencia (Maslach y Jackson, 1982). Ítems de 48, 49, 50 y 51</p>

---

**Alienación:** Resultado frente a la exposición del individuo a situaciones en los cuales no se cuenta con un control determinado, percepción de incapacidad para modificar y/o arreglar alguna situación Seligman y Csikszentmihaly (2000) citando a Docampo (1984). Ítems del 52, 53, 54 y 55.

---

## CAPITULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de investigación

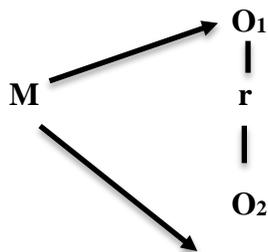
El tipo de investigación es descriptivo, puesto que tiene como objetivo explicar las propiedad o características de las situaciones, niveles o estilos de una o más variables de una población específica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### 3.2. Métodos de investigación

Con un enfoque cuantitativo, el cual permite la recolección de datos, utilizando los medios estadísticos para probar las teorías, utilizando los procesos de lo general a lo deductivo ya que pretende probar las hipótesis y analizar la realidad objetiva (Hernández et al. 2014).

### 3.3. Diseño de investigación

Utilizamos un diseño no experimental transeccional, teniendo en cuenta los procedimientos para el tratamiento de los datos, esta investigación comprende un estudio descriptivo-correlacional, puesto que pretendió describir el grado de asociación entre dos variables para entender tal fenómeno (Alarcón, 2008).



Dónde:

M = Muestra de Colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas de Trujillo

O1 = Habilidad en la gestión de la negociación de conflictos

O2 = Bienestar Laboral General

r = Correlación entre dichas variables

### 3.4. Población, muestra y muestreo

#### 3.4.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por 300 colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo; cuyas edades están

comprendidas entre los 24 y 65 años

### **3.4.2. Muestra**

La muestra fue censal. Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, todos los elementos de la población fueron considerados para el desarrollo de la investigación y estará constituida por todos los colaboradores de las dos Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo Tomografía Computarizada SAC – Tomonorte y Policlínico Señor de los Milagros SRL; seleccionados de manera aleatoria por conveniencia

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.**

Se solicitó un documento a la decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI el cual fue entregado al administrador del Centro de Diagnóstico por Imágenes SAC – Tomonorte y al administrador del Policlínico Señor de los Milagros SRL, con la finalidad de tener acceso a las diferentes áreas de la empresa y entregarle los cuestionarios correspondientes a la investigación.

#### **3.5.1. Técnica**

Aiken (1996) señala que la evaluación psicológica es un procedimiento en el cual se recopilan datos a través de instrumentos para realizar la medición y emitir una valoración que facilite con el proceso de toma de decisiones, utilizando la técnica de la encuesta para recolectar los datos personales, en donde también se aplicará 2 instrumentos.

Se elaboro una ficha sociodemográfica con la cual se pretende obtener datos relevantes de las personas como edad, sexo, área de trabajo, puesto que ocupa.

### **3.5.2. Instrumentos**

#### **3.5.2.1 Habilidad para la gestión en la negociación de conflictos**

Para evaluar la habilidad en la negociación de conflictos en los colaboradores de Organizaciones de salud - privadas de la ciudad de Trujillo, utilizamos el test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos, el autor original de este instrumento es Luis Alberto Vicuña Peri, quien creó la prueba en el año 2008. Para la presente investigación se empleó la adaptación del test mencionado, que fue realizado por Medina en el año 2017, quien en su investigación tuvo objetivo determinar las propiedades psicométricas del instrumento. La población total fue de 680 colaboradores de la ciudad de Trujillo pertenecientes a 03 empresas del Grupo Rocío, entre los 22 a 50 años de edad. La muestra fue de 309 colaboradores la cual se ajusta al 95% de confianza. Se estableció la validez de constructo mediante el análisis factorial exploratorio, en donde se apreciaron 5 factores extraídos que explican el 51.50% de la varianza total del test. Posteriormente se halló la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio, en donde se obtuvo índices de ajuste absoluto de .789 para el índice de bondad de ajuste. Finalmente, se halló la confiabilidad por consistencia interna usando el coeficiente Omega, el cual arrojó puntajes que oscilan entre .856 a .914, lo que es demuestra un rango de muy bueno en 4 de sus factores, pero de .764 en el factor 5.

#### **3.5.2.2 Escala de Bienestar Laboral General**

Para evaluar el bienestar laboral en los colaboradores de Organizaciones de salud - privadas de la ciudad de Trujillo, se utilizó la escala de Bienestar Laboral General consta de dos dimensiones: Bienestar Psicosocial y Efectos Colaterales (Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes, 2010).

Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010) crearon el Cuestionario

de bienestar laboral general, el cual fue aplicado a 1252 individuos de los países de Brasil, Chile, Colombia y España, con la característica que sus profesiones pertenecen al rubro de la salud y servicio público, obteniendo datos relevantes en relación a la validez y confiabilidad del instrumento; en tanto, a la validez de contenido muestra condiciones satisfactorias con ítems claros y coherentes. Así mismo, los puntajes de los niveles revelaron una consistencia interna favorable con valores de alfa de Cronbach comprendidos entre .97 (Bienestar Laboral general y Bienestar Psicosocial), .91 (efectos colaterales). Respecto a la validez las cargas factoriales oscilan en tres componentes que van de .564 a .856, con una varianza total de 77%. La consistencia interna de las escalas es alta y su procedimiento al momento de construirlo, adecuándose a las líneas metodológicas.

Díaz & Medina en el año 2019, realizaron un trabajo investigación referente a la escala con el objetivo de obtener evidencias de validez y confiabilidad de dicho instrumento, la muestra estuvo conformada por 348 docentes de diferentes colegios nacionales de nivel secundario de la ciudad de Trujillo.

En tanto los resultados fueron los siguientes, el índice de validez de contenido de los ítems presentó intervalos de confianza de 95%. En claridad, se obtuvieron índices entre ,83 y 1,00, con intervalos de confianza entre ,68 y 1,00. (Díaz & Medina, 2019).

Para medir la confiabilidad fue a través del coeficiente Omega, el cual presentó valoraciones que van por encima del .70, lo que permite conocer que las puntuaciones del instrumento son fiables (Díaz & Medina, 2019).

Presenta dos dimensiones las cuales son: la dimensión Bienestar Psicosocial presenta 3 indicadores los cuales son: afectos, competencias y expectativas, además, es entendido como el proceso en el que las personas establecen sus principales objetivos e intentan conocer, controlar o regular sus cogniciones, motivaciones y

comportamientos para estar en un estado de bienestar. Por otro lado, la segunda dimensión Efectos Colaterales se refiere a los síntomas negativos que se presentan cuando existe una percepción errada del bienestar, comprende los siguientes indicadores: Somatización, Desgaste y Alienación. La prueba consta de 3 grupos de palabras con 55 ítems en total que se califican en una escala Likert de 7 puntos, con opciones de respuesta de 1 “Nunca” y 7 “Siempre”.

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En el análisis de los datos se realizó con la ayuda de los Softwares MS Excel 2016 y SPSS V.23, utilizándose la estadística descriptiva e inferencial.

De la Estadística descriptiva se utilizó las distribuciones de frecuencia absolutas tanto simples y relativas porcentuales para la caracterización de la muestra, medidas de tendencia central (mediana, moda), medidas de dispersión (desviación estándar de medición), valores mínimos y máximos.

Por otro lado, en la estadística inferencial, se utilizó la prueba de normalidad que determinará el uso de la fórmula de Pearson para los datos normales, y para los datos no normales se usará la fórmula de Spearman Brown.

### **3.7. Ética investigativa**

Aplicando el Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), Artículo IV, método de investigación; Capítulo 24, indica que todo psicólogo que elabore un proyecto de investigación con personas debe contar, para su ejecución con la aprobación del Comité de Ética de Investigación debidamente acreditado. Como también el capítulo 25, indica que el psicólogo debe tener en cuenta que toda investigación en personas es indispensable presentar un consentimiento informado de los sujetos comprendidos en dicha investigación, consentimiento sustituto en caso de incompetencia o incapacidad y el asentimiento en caso de niños y adolescentes en caso de 8 a 28 años.

## CAPITULO IV. RESULTADOS

### 4.1. Presentación y análisis de resultados

Se recolectaron datos de  $n = 187$  colaboradores, al organizar la información y obtener un resumen de estas se puede observar que tanto la variable general de Negociación de conflictos como en las habilidades específicas: comunicación, compromiso, control emocional, perspectiva y empatía se alcanzaron valores que indican una distribución de puntuaciones no sesgada, es decir que se ajusta a lo considerado normal, debido a que sus valores de asimetría, con valores entre 0.549 y 1.156 estuvieron por debajo de punto de corte  $\pm 1.5$ ; asimismo, los valores de curtosis con valores entre -0.019 y 2.809 estuvieron debajo del punto de corte  $\pm 3$  (Ver tabla 1). Además, se identificó ligera tendencia de puntuar por debajo de la media (asimetría positiva). Determinando que es una prueba paramétrica.

**Tabla 1**

*Resumen de puntuaciones de las puntuaciones de la variable habilidad en la negociación de conflictos en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.*

VARIABLES	Mín	Máx	M	DE	g1	g2
<b><i>Negociación de conflictos</i></b>	141	219	173.42	15.182	0.784	0.519
Comunicación	24	44	31.81	4.095	0.566	-0.019
Compromiso	25	47	33.66	4.298	0.606	0.607
Control Emocional	24	53	36.39	4.070	0.549	1.360
Perspectiva	26	47	35.50	3.438	0.801	1.568
Empatía	26	48	36.05	3.124	1.156	2.809

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; g<sup>1</sup>: Asimetría; g<sup>2</sup>: Curtosis.

De igual manera en la variable bienestar laboral general y sus dimensiones afecto, competencias y expectativas, que forman parte del bienestar psicosocial; y, somatización, desgaste y alienación, que forman parte de efectos colaterales. También se alcanzaron valores que indican una distribución de puntuaciones no sesgada, es decir que se ajusta a lo considerado normal, debido a que sus valores de asimetría, con valores entre -0.412 y 1.186 estuvieron por debajo de punto de corte  $\pm 1.5$ ; asimismo, los valores de curtosis con valores entre -0.749 y 0.775 estuvieron debajo del punto de corte  $\pm 3$  (Ver tabla 2). Pero, las dimensiones: afecto, competencias, expectativas y la medida general de bienestar laboral

demonstraron tendencia de puntuaciones a inclinarse por sobre la media (Asimetría negativa); mientras que, las dimensiones somatización, desgaste y alienación demuestran tendencia a inclinarse por debajo de la media (asimetría positiva). Determinando que es una prueba paramétrica.

**Tabla 2**

*Resumen de puntuaciones de las puntuaciones de la variable habilidad en el bienestar laboral general de colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.*

Variables	Mín	Máx	M	DE	g1	g2
<b><i>Bienestar laboral general</i></b>	107	287	196.01	35.58	-0.084	-0.467
<i>Bienestar Psicococial</i>						
Afectos	21	70	52.86	10.11	-0.312	-0.464
Competencias	7	21	15.87	3.20	-0.412	-0.447
Expectativas	37	132	90.65	22.19	-0.401	-0.565
<i>Efectos Colaterales</i>						
Somatización	5	35	15.35	6.88	0.526	-0.314
Desgaste	4	28	12.67	5.83	0.340	-0.749
Alienación	4	25	8.61	4.75	1.186	0.775

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; g<sup>1</sup>: Asimetría; g<sup>2</sup>: Curtosis.

Al analizar la relación entre las variables generales se identificó que estas no guardan relación significativa, como lo demostraría el test de significancia estadística, cuyo valor alcanzado fue de  $p = .657$ , mayor al valor máximo sugerido  $.05$ . Además, la magnitud de la relación valorada a partir del tamaño de efecto alcanzo un valor de  $r = .033$ , lo cual traduce una relación de efecto trivial, irrelevante (Ver tabla 3).

**Tabla 3**

*Relación entre la habilidad en la negociación de conflictos y bienestar laboral general en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.*

Variables	r	p
Negociación de conflictos Bienestar General	0.033	0.657

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson; p: valor de significancia; \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01; \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

En respuesta al primer objetivo específico, se identificaron dos correlaciones importantes (Ver tabla 4): primera, la que se da entre la habilidad de comunicación y la dimensión afectos, cuya magnitud de correlación resulto pequeña ( $r = .270$ ) pero estadísticamente significativa ( $p < .01$ ); segunda, la que se da entre la misma habilidad de comunicación con la dimensión competencias, quién también alcanzó magnitud pequeña ( $r = .268$ ) y resultó estadísticamente significativa ( $p < .01$ ). En ambos casos las correlaciones obtenidas fueron positivas lo cual indica que ante un crecimiento de la habilidad de comunicación proporcionalmente incrementaría el bienestar en sus dimensiones de afectos y competencias.

**Tabla 4**

*Relación entre la Comunicación de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.*

Dimensiones		r	p
Negociación de conflictos	Bienestar General		
	Afectos	0.270**	0.000
	Competencias	0.268**	0.000
Comunicación	Expectativas	0.090	0.222
	Somatización	-0.087	0.238
	Desgaste	-0.106	0.148
	Alienación	-0.118	0.108

Nota: *r*: Coeficiente de correlación de Pearson; *p*: valor de significancia; \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01; \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

En respuesta al segundo objetivo específico, se identificaron cuatro correlaciones importantes (Ver tabla 5): primera, la que se da entre la habilidad de compromiso y la dimensión afectos, cuya magnitud de correlación resulto pequeña ( $r = .214$ ) pero estadísticamente significativa ( $p < .01$ ); segunda, la que se da entre la misma habilidad de compromiso con la dimensión competencias, quién también alcanzó magnitud pequeña ( $r = .259$ ) y resultó estadísticamente significativa ( $p < .01$ ); tercera, entre la habilidad compromiso con la dimensión desgaste a partir de haber alcanzado correlación de magnitud pequeña ( $r = -.200$ ) y ser estadísticamente significativa ( $p < .01$ ); cuarto y última, entre la habilidad compromiso y la dimensión alienación quién alcanzo también relación de magnitud pequeña

( $r = -.160$ ) y alcanzo significancia estadística ( $p < .05$ ).

Se puede identificar también, que la relación obtenida entre la habilidad compromiso y las dimensiones afectos y competencias fue de sentido positivo, lo cual indicaría que en proporción al incremento de la habilidad de compromiso aumentara el bienestar en afectos y competencias. No obstante, la relación entre la habilidad compromiso y las dimensiones desgaste y alienación obtuvo un sentido negativo, es decir que ante el incremento de la habilidad de compromiso proporcionalmente disminuirán los efectos colaterales de desgaste y alienación.

**Tabla 5**

*Relación entre el compromiso de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.*

Dimensiones		r	p
Negociación de conflictos	Bienestar General		
	Afectos	0.214**	0.003
Compromiso	Competencias	0.259**	0.000
	Expectativas	0.039	0.597
	Somatización	-0.087	0.239
	Desgaste	-0.200**	0.006
	Alienación	-0.160*	0.029

Nota: *r*: Coeficiente de correlación de Pearson; *p*: valor de significancia; \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01; \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

En respuesta al tercer objetivo específico, se identificó que la habilidad control emocional no ejerce relación significativa con el bienestar laboral. Aun cuando se haya observado correlación de magnitud pequeña tal habilidad con la dimensión competencia ( $r = .104$ ) y la dimensión desgaste ( $r = -.140$ ), dado que, en ambos casos los valores de significancia (.155 y .140), respectivamente, fueron mayores a .05.

**Tabla 6**

*Relación entre el **control emocional** de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.*

<b>Dimensiones</b>		r	p
Negociación de conflictos	Bienestar General		
	Afectos	0.079	0.281
	Competencias	0.104	0.155
Control Emocional	Expectativas	0.050	0.500
	Somatización	0.024	0.741
	Desgaste	-0.108	0.140
	Alienación	0.047	0.522

Nota: *r*: Coeficiente de correlación de Pearson; *p*: valor de significancia; \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01; \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

En respuesta al cuarto objetivo específico, tal como sucedió en la habilidad de negociación previa a esta, se identificó que la habilidad perspectiva no ejerce relación significativa con el bienestar laboral. Aun cuando se haya observado correlación de magnitud pequeña entre tal habilidad con la dimensión desgaste ( $r = -.128$ ), dado que, su valor de significancia ( $p = .081$ ) fue mayor a .05.

**Tabla 7**

*Relación entre la **perspectiva** de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.*

<b>Dimensiones</b>		r	p
Negociación de conflictos	Bienestar General		
	Afectos	0.059	0.420
	Competencias	0.082	0.265
Perspectiva	Expectativas	0.013	0.863
	Somatización	-0.062	0.397
	Desgaste	-0.128	0.081
	Alienación	-0.052	0.481

Nota: *r*: Coeficiente de correlación de Pearson; *p*: valor de significancia; \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01; \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

En respuesta al quinto objetivo específico, se identificaron una correlación importante (Ver tabla 8): la que se da entre la habilidad empatía y la dimensión desgaste, cuya magnitud de correlación resulto pequeña ( $r = -.188$ ) pero estadísticamente significativa ( $p < .01$ ). El sentido de dicha relación, negativo, revela que a medida que aumente la habilidad empatía proporcionalmente reducirá el efecto colateral de desgaste.

**Tabla 8**

*Relación entre la **empatía** de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.*

Dimensiones		r	p
Negociación de conflictos	Bienestar General		
	Afectos	-0.038	0.607
	Competencias	0.016	0.825
Empatía	Expectativas	-0.067	0.365
	Somatización	-0.090	0.219
	<b>Desgaste</b>	<b>-,188**</b>	<b>0.010</b>
	Alienación	0.016	0.829

Nota: *r*: Coeficiente de correlación de Pearson; *p*: valor de significancia; \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01; \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

## 4.2. Prueba de hipótesis

**Tabla 9.**

*Resumen de la relación entre las variables y la prueba de hipótesis (Parte 1).*

Hipótesis	r	p	Prueba de hipótesis	Decisión	
<b>General</b>					
HG: Existe relación entre la habilidad en la negociación de conflictos y bienestar laboral general en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo	0.033	0.657	(p > .05 --> No significativo)	Se rechaza la HG	
<b>Específicas</b>					
H1: Existe relación entre la Comunicación de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.	Afectos	,270**	0.000	(p < .05 --> Significativo, en dos dimensiones)	Se acepta H1 en dos dimensiones
	Competencias	,268**	0.000		
	Expectativas	0.090	0.222		
	Somatización	-0.087	0.238		
	Desgaste	-0.106	0.148		
	Alienación	-0.118	0.108		
H2: Existe relación entre el Compromiso de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.	Afectos	,214**	0.003	(p < .05 --> Significativo, en cuatro dimensiones)	Se acepta H2 en 4 dimensiones
	Competencias	,259**	0.000		
	Expectativas	0.039	0.597		
	Somatización	-0.087	0.239		
	Desgaste	-,200**	0.006		
	Alienación	-,160*	0.029		

**Tabla 9.***Resumen de la relación entre las variables y la prueba de hipótesis (Parte 2).*

Hipótesis		r	p	Prueba de hipótesis	Decisión
<b>H3:</b> Existe relación entre el Control Emocional de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.	Afectos	0.079	0.281	(p > .05 --> No significativo)	Se rechaza H3
	Competencias	0.104	0.155		
	Expectativas	0.050	0.500		
	Somatización	0.024	0.741		
	Desgaste	-0.108	0.140		
	Alienación	0.047	0.522		
<b>H4:</b> Existe relación entre el Perspectiva de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.	Afectos	0.059	0.420	(p > .05 --> No significativo)	Se rechaza H4
	Competencias	0.082	0.265		
	Expectativas	0.013	0.863		
	Somatización	-0.062	0.397		
	Desgaste	-0.128	0.081		
	Alienación	-0.052	0.481		
<b>H5:</b> Existe relación entre el Empatía de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.	Afectos	-0.038	0.607	(p < .05 --> Significativo, en una dimensión)	Se acepta H5 en una dimensión
	Competencias	0.016	0.825		
	Expectativas	-0.067	0.365		
	Somatización	-0.090	0.219		
	Desgaste	<b>-0.188**</b>	<b>0.010</b>		
	Alienación	0.016	0.829		

### 4.3. Discusión de resultados

En seguida se discuten los hallazgos respecto a la relación estipulada previamente entre la habilidad para la gestión en la negociación de conflictos y bienestar laboral general en organizaciones de salud privadas, con los datos obtenidos de 187 colaboradores de 18 y 65 años. En respuesta a la problemática que gira en torno a la manifestación de conflictos en las organizaciones de salud y el efecto que este trae consigo en otras áreas del mismo como el bienestar de los trabajadores. Sentido por el cual se pretendió demostrar que la presencia de habilidades para negociar en conflictos puede mejorar el bienestar y reducir sus efectos colaterales.

La hipótesis general del estudio suponía que “existe relación entre la habilidad en la negociación de conflictos y bienestar laboral general en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo”. Pero, los resultados reportaron que estas no guardan relación significativa, dado que en la prueba de hipótesis o prueba de significancia el valor obtenido ( $p = .657$ ) fue mayor el mínimo permitido de  $.05$ . Además, la magnitud de la relación valorada a partir del tamaño de efecto alcanzo un valor de  $r = .033$ , lo cual traduce una relación de efecto trivial, irrelevante.

Estos resultados muestran que, el constructo bienestar general, puede aumentar o disminuir independiente a los cambios que se manifiesten en el fortalecimiento o debilitamiento de la habilidad para la negociación de conflictos. Es decir, tomando en cuenta lo que no dice de bienestar Blanch (2005) el nivel de placer que tiene el individuo por la actual vivencia en su ámbito laboral y las expectativas percibidas, puede mejorar sin que, se hayan presentado antes o a la par cambios en las habilidades y aprendizaje de técnicas como una alternativa de resolución de conflictos entre las personas y entre las organizaciones e instituciones (Vicuña et al., 2008).

Esto, en contraste con los hallazgos, por un lado, cuestiona algunos hallazgos en los cuales se concluye la existencia de relación entre variables afines como lo son la inteligencia emocional y el manejo de conflictos. Conclusión que es resultado del estudio de Yacavilca (2017) en personal del servicio de cirugía cardiovascular. Pero, por otro advierte la necesidad de llevar a cabo mas investigaciones para llegar a conclusiones mas certeras. A partir de que esta sería la primera investigación que estudio directamente a las habilidades de negociación y el bienestar general. En los estudios previos o se analiza la variable bienestar general en relación a otro

estudio, o, se analiza la gestión de conflictos con otras variables. En ese sentido, no es posible llegar a conclusiones que puedan ser generalizadas, sino, por el contrario, en aquellas que alerten en la necesidad de replicar otros estudios.

La primera hipótesis específica de investigación suponía que “existe relación entre la Comunicación de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general (afectos, competencias, expectativas, somatización, desgaste y alienación) de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo”. Al respecto, los resultados presentaron la existencia de dos correlaciones positivas importantes: la primera entre la habilidad de comunicación y la dimensión afectos, cuya magnitud de correlación resulto pequeña ( $r = .27$ ) pero estadísticamente significativa ( $p < .01$ ); y, la segunda entre la misma habilidad de comunicación con la dimensión competencias, quién también alcanzó magnitud pequeña ( $r = .27$ ) y resultó estadísticamente significativa ( $p < .01$ ).

Con respecto a la primera relación (comunicación – afectos) los resultados darían a conocer que, cuanto mejor sea la herramienta eficaz de expresión verbal y no, la trasmisión de mensajes ya sea de manera espontánea, pero adecuada al receptor, paralelamente es mayor el nivel de percepción afectuosa y agradable por parte de los colaboradores (Veenhoven, 1984). En tanto, sobre la segunda, los resultados señalan que, cuanto mejor sea la herramienta eficaz de expresión verbal y no, la trasmisión de mensajes ya sea de manera espontánea, pero adecuada al receptor, en forma paralela es mejor el nivel de conocimientos, cualidades y habilidades, importantes en el desempeño y ocupaciones respectivamente, las cuales se ejecutan con calidad y eficiencia (Repetto y Pérez, 2003).

Pero, en ambas relaciones es importante destacar que la magnitud de relación identificada advierte que esta no se da en todos los trabajadores, sino por el contrario su efecto es pequeño (Cohen, 1988). Lo cual quiere decir, que del global de trabajadores solo en una pequeña proporción se apreciara dicha sincronía.

Al contrastar con otros estudios, de la misma forma que paso para contrastar la hipótesis general no e posible hacerlo con estudios sobre las mismas variables especifica entente. Pero, si al establecer paralelismos con algunos de ellos, como por ejemplo el estudio de Flores y Teran (2018), en el cual, se identifica un vinculo significativo entre el manejo de conflictos y las relaciones interpersonales. La investigación aquí presentada, permite corroborar la información del autor citado, dado que, reporta que la comunicación como estrategia de mejora de conflictos permite a los trabajadores dar y percibir muestras de afecto de manera mas transparente,

aspectos que es característico en las relaciones interpersonales.

En la segunda hipótesis específica se suponía que “existe relación entre el Compromiso de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general (afectos, competencias, expectativas, somatización, desgaste y alienación) de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo”. Los resultados obtenidos, reportaron: A) la existencia de relación positiva entre habilidad de compromiso con dos dimensiones de bienestar psicosocial: afectos y competencias quienes alcanzaron superar la prueba de significancia estadística ( $p < .01$ ) y obtuvieron valores de correlación que e magnitud de efecto advierte un tamaño pequeño ( $r > .21$ ). Y, B) la existencia de relación negativa entre la habilidad de compromiso y los efectos colaterales de desgaste y alienación, quienes también superaron la prueba de significancia estadística ( $p < .05$ ) y obtuvieron valores de correlación con tamaño de efecto pequeño ( $r > .16$ ).

Tales resultados darían a entender que: A) a medida que incrementa en una proporción de colaboradores, la capacidad para involucrarse en el conflicto con comodidad y aportando en la solución (Vicuña et al., 2008), incrementa paralelamente, en tales colaboradores la percepción afectos agradables y afectuosos por parte de sus colaboradores (Afectos) así como sus conocimientos, cualidades y habilidades para desempeñar su rol o funciones con calidad y eficiencia (competencia). Es decir, cuanto mayor sea su compromiso en los trabajadores tendrán un mayor bienestar psicosocial.

Sin embargo, también advierten los resultados que B) a medida que incrementa, también en una proporción de colaboradores, la capacidad para involucrarse en el conflicto con comodidad y aportando en la solución (Vicuña et al., 2008), por el contrario reducirán el síndrome de estrés crónico a partir de sus manifestaciones como la sensación de apatía , cansancio emocional e ineficacia en las funciones (desgaste), así como, la sensación de incapacidad para modificar alguna situación o pérdida de control de las situaciones (alienación). Las cuales forman parte de un aspecto negativo del bienestar general en el trabajo denominado efectos colaterales, es decir daños que pueden generarse de forma inconsciente o involuntaria a través de un acto dirigido a otros resultados (Beleño et al, 2014).

Entonces, los resultados permiten comprobar que el compromiso genera un efecto beneficioso en el bienestar psicosocial de una proporción de trabajadores, pero, un efecto negativo sobre los daños colaterales, logrando reducirlos. Aspectos importantes para corroborar los hallazgos obtenidos en la investigación de Yacavilca (2017) sobre la relación positiva que existe entre la

inteligencia emocional y el manejo de conflictos. En ambos estudios se describe un vínculo común entre las variables sin establecer el grado de dependencia o influencia entre ambas, permitiendo establecer el paralelismo. Sin embargo, es importante delimitar en futuros estudios, a partir de los ya mencionados que variable puede ser la dependiente, siendo para ello necesario, encontrar más evidencia empírica con la cual dar soporte a lo encontrado.

En la tercera hipótesis específica se suponía que “existe relación entre el Control Emocional de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general (afectos, competencias, expectativas, somatización, desgaste y alienación) de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo”. Pero, los resultados encontrados señalaron que la habilidad control emocional no ejerce relación significativa con el bienestar laboral. Aun cuando se haya observado correlación de magnitud pequeña tal habilidad con la dimensión competencia ( $r = .104$ ) y la dimensión desgaste ( $r = -.140$ ), dado que, en ambos casos los valores de significancia (.155 y .140), respectivamente, fueron mayores a .05.

Lo cual daría a entender que, el uso de recursos personales o potenciales para evitar que la carga emocional que llega al negociador termine por bloquearlo emocionalmente; puede darse en los colaboradores independientemente el disfrute de diversas formas para hacer frente a problemas psicosociales, es decir, al desarrollo de bienestar psicosocial. A la vez, que pueden darse de manera independiente el desarrollo de sistemas de desgaste (síndrome de estar quemado), alienación (sensación de incapacidad para modificar situaciones) y somatización (aparición de molestias físicas o clínicas si aparente origen biológico o patógeno).

Al igual que en la tercera hipótesis, en la cuarta, donde se estipula que “existe relación entre el Perspectiva de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo”. Los hallazgos demostrarían que la habilidad perspectiva no ejerce relación significativa con el bienestar laboral. Aun cuando se haya observado correlación de magnitud pequeña entre tal habilidad con la dimensión desgaste ( $r = -.128$ ), dado que, su valor de significancia ( $p = .081$ ) fue mayor a .05.

Quién a su vez daría a entender que en los trabajadores que participaron del estudio la representación mental, por la cual el individuo es capaz de reconstruir mentalmente un precepto desde la óptica de un tercero o del otro (Piaget, 1969, citado en Vicuña et al., 2008) puede incrementarse o disminuir en ellos, sin que dichos cambios se acompañen de aumento o disminución del disfrute de diversas formas para hacer frente a problemas psicosociales, es

decir, al desarrollo de bienestar psicosocial, o, el desarrollo de sistemas de desgaste (síndrome de estar quemado), alienación (sensación de incapacidad para modificar situaciones) y somatización (aparición de molestias físicas o clínicas si aparente origen biológico o patógeno).

Finalmente, la quinta hipótesis específica suponía que “existe relación entre el Empatía de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general (afectos, competencias, expectativas, somatización, desgaste y alienación) de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo”, llegó a ser corroborada parcialmente con la evidencia encontrada. En ella se aprecia, solamente, que la habilidad empatía y la dimensión desgaste, se correlacionan significativa e inversamente con una magnitud pequeña ( $r = -.19, p < .01$ ).

Lo cual daría a entender que, en una proporción de los colaboradores, existe la disposición de negociar y dejar de lado su punto de vista y aceptar de cierta manera los puntos de vista o ideas de el o los individuos en conflicto (Vicuña et al. 2008) se acompañan de una disminución del desgaste emocional y otros síntomas negativos o de daño vinculados al síndrome de burnout (Maslach y Jackson, 1982).

Resultados, que podrían corroborarse en el estudio de Yáñez y Moreta (2018), en el cual se evidencia que el bienestar Psicológico se correlaciona los componentes de Bienestar Psicosocial y los Efectos colaterales, siendo con estos últimos una correlación inversa, es decir, que el aumento de bienestar reduce efectos colaterales en el trabajo.

De esta manera es posible afirmar que si bien es cierto la habilidad para la gestión en la negociación de conflictos no se relaciona de manera general con el bienestar del trabajo. Si se encuentran en ella relaciones específicas entre algunas habilidades específicas como la comunicación el compromiso y la apatía que pueden por un lado aumentar el bienestar psicosocial y por otro reducir efectos colaterales. Sin embargo, es necesario de la obtención de mayor evidencia empírica, a través de la replica de estudios en otros contextos, ya sea que refuercen o cuestionen estos hallazgos, para finalmente tener un panorama más claro del vínculo entre estas variables.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

### 5.1. Conclusiones

De manera general se concluye que:

- Todas las habilidades de negociación no ejercen relación significativa sobre el bienestar general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

Específicamente se concluye que:

- La habilidad comunicación ejerce relación positiva, pequeña, pero significativa sobre las dimensiones afectos y competencias del bienestar psicosocial ( $r > .20$ ,  $p < .01$ ). Por lo cual se entiende que, a medida que incremente la comunicación aumentará en proporcionalmente el bienestar psicosocial.
- La habilidad compromiso ejerce relación pequeña, significativa pero positiva sobre las dimensiones afectos y competencias del bienestar psicosocial ( $r > .20$ ,  $p < .01$ ), y relación pequeña, significativa pero negativa sobre el desgaste y alienación de efectos colaterales ( $r > -.16$ ,  $p < .05$ ). Lo cual indicaría que el incremento de esta habilidad se acompañará de un incremento proporcional del bienestar psicosocial, por un lado, y del decremento de los efectos colaterales, por otro.
- La habilidad de control emocional no demostró relacionarse significativamente las dimensiones del bienestar laboral.
- De igual manera, la habilidad perspectiva no demostró relacionarse significativamente las dimensiones del bienestar laboral.
- La empatía demostró relación negativa, pequeña, pero significativa sobre la dimensión desgaste de efecto colateral ( $r = -.188$ ,  $p < .01$ ). Con lo cual se entendería que el incremento de esta habilidad se acompañaría de un decremento proporcional de este efecto colateral.

## 5.2. Recomendaciones

Analizados los resultados es posible concluir que:

- Llevar a cabo otras investigaciones en las que se analicen otras variables que tengan relación con el bienestar general, de tal manera que, a partir de comprender en un panorama claro, que variables ejercen mayor fuerza de relación se puedan elaborar programas de intervención con mayor éxito.
- Considerar replicar el estudio en otros contextos y en condiciones tanto similares como diferentes, a fin de corroborar o cuestionar estos hallazgos y, en consecuencia, determinar si aspectos culturales o sociales juegan un papel importante en el comportamiento de las variables.
- Considerar el análisis de las variables bajo otras metodologías de investigación como serían los estudios multivariados, donde, es posible incorporar otras variables que participen en la explicación del bienestar psicológico, además de las ya incluidas habilidades de negociación.
- Fortalecer los planes de comunicación de cada una de las empresas, mediante charlas, boletines informativos y en las reuniones mensuales tomarse 10 minutos para practicar con ayuda del área Gestión del Talento Humano.
- Motivar a los colaboradores a identificarse con la empresa con campañas que ayuden a fidelizarlos y también con programas que puedan brindarle apoyo en los momentos que el colaborador lo necesite.
- Proponer estrategias para fortalecer la empatía mediante, talleres, videos, posters en áreas visibles, con la finalidad que logren identificar que acciones propician la empatía y como deben practicarla en su vida diaria.

## REFERENCIAS

- Aiken, L. (1996). *Test psicológicos y evaluación* (1ª. Ed.). Prentice Hall.
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Universidad Ricardo Palma.
- Astochado, W. (2019). Negociación colectiva y bienestar laboral en la municipalidad de Santa Cruz [Tesis de maestría, Programa académico de maestría en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36553>
- Barrantes, K., y Ureña, P. (2015). Bienestar psicológico y bienestar subjetivo en estudiantes universitarios costarricenses. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 17 (1), 101-123. <https://www.redalyc.org/pdf/802/80242935006.pdf>
- Beleño, R., Crissien, J., Silvera, L. y Ucrós, M. (2014). Bienestar laboral de los docentes y administrativos de la universidad de la costa c.u.c. en el 2013 [Trabajo de grado, Especialización en estudios pedagógicos, Universidad de la Costa C.U.C]. Repositorio Universidad de la Costa. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1217/Bienestar%20docentes%20y%20administrativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benavides, F., Delclós, J., y Serra, C. (2017). Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral. *Gaceta Sanitaria*, 32 (4), 377 – 388. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.07.007>
- Blanch, J. (2005). *Estudio de calidad de vida laboral en el subempleo. Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y Recursos Humanos y de la Salud*. Biblioteca Nueva.
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L. y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26 (2), 157 - 170. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n2a7>
- Bridge, R., Golberg, D., Evans, B. y Sharpe, T. (1991). Determinants of somatization in primary care. *Psychological Medicine Magazine*, 21, 473-483
- Calampa, M. (2018). Comunicación organizacional y la negociación de los conflictos en el Fondo Funerario de la Policía Nacional del Perú en el periodo 2018 [Tesis de Maestría, Programa académico de maestría en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo. Trujillo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22165>

- Campbell, A., Converse, P., y Rodgers, W. (1976). *The quality of American life: perceptions, evaluations and satisfactions*. Russel Sage Foundation
- Casales, J. (2004). *Psicología Social*. Editorial Félix Varela.
- Cavera, B. (2017). Los conflictos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres 2017” [Trabajo de grado, Programa de titulación en administración, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14449>
- Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo (2013). *Sistema de resolución de conflictos laborales*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms\\_337941.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf).
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd Ed). LEA
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética del colegio de Psicólogos del Perú*. CPP. [http://www.cpsp.pe/aadmin/contenidos/marcolegal/codigo\\_de\\_etica\\_del\\_cpsp.pdf](http://www.cpsp.pe/aadmin/contenidos/marcolegal/codigo_de_etica_del_cpsp.pdf)
- Coronación, S. (2018). *Autoeficacia y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de El Agustino* [Tesis de maestría, Programa de maestría en administración de la educación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38585/Ricardo\\_GRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38585/Ricardo_GRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Crespo, J. (2013). *VII Congreso Latinoamericano de Estudios del Trabajo* [Congreso]. <https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/219170/Bienestar%20Laboral%20GT18%20alast%202013%20JCrespo.pdf?sequence=1>
- Díaz, J. y Medina, K. (2019). Evidencias de validez y confiabilidad del cuestionario de bienestar laboral general en docentes de la Ciudad de Trujillo. *Revista de Investigación de estudiantes de Psicología*, 8 (1), 39 - 54. <https://doi.org/10.18050/jang.v18i1.2092>
- Duro, M. (2008). Modelo conjunto de calidad de vida laboral y salud mental en el trabajo: Valor explicativo del modelo y de sus escalas. *Cuadernos de Administración*, (39),

- 9 - 18. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225020360001.pdf>
- Echevarría, K., y Santiago, R. (2017). Percepción del Bienestar Laboral de los Empleados: Estudio comparativo según su género. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 10 (2), 17 – 27. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n2-2017/RIAF-V10N2-2017-2.pdf>
- Estrada, Y. y Ramírez, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*, 3 (8). <https://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>
- Fernández, L. (2012). La comunicación y la negociación como herramientas estratégicas en la gestión de las relaciones públicas. *Quórum Académico*, 9(2), 296 – 314. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199025105007.pdf>
- Flores, I. y Teran, M. (2018). *Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital* [Tesis de Maestría, Programa de maestría en gestión de los servicios de la salud, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27814/flores\\_si.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27814/flores_si.pdf?sequence=1)
- García, C., Gonzales, I. y Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Revista Intervención Psicosocial*, 3, 87-116
- Gómez, A. (2013). *Percepción de los riesgos psicosociales ocasionadas por el medioambiente en la profesión docente colombiana* [Proyecto de investigación, Marco del macroproyecto de investigación calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos WONPUMGTH-Colombia, Universidad de Manizales]. Repositorio de la Universidad de Manizales. [https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/487/Torres\\_G%C3%B3mez\\_Ana\\_Cristina\\_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/487/Torres_G%C3%B3mez_Ana_Cristina_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, I. (2006). Salud Laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*, 6 (1), 105 – 113. <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v6n1/v6n1a11.pdf>
- Gómez, M. (2015). *Las prácticas de recursos humanos y su incidencia en el bienestar laboral de los empleados* [Trabajo de grado, Programa de titulación en administración de empresas, Universidad del Rosario]. Repositorio de la Universidad del Rosario.

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11543/GomezCorrea-MariaPaula-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill
- Herrera. (2015). *Propiedades Psicométricas del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en Administrativos Municipales* [Trabajo de grado, Programa de titulación en psicología, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/522>
- Herrera, Y., Betancourt, J., Jiménez, N., y Martínez, A. (2017). Bienestar Laboral y Salud Mental en las Organizaciones. *Psyconex*, 9 (14), 1-13. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547>
- Lázaro, R. (2019). *Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo – 2018* [Tesis de Maestría, Programa de maestría en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37696/lazaro\\_hr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37696/lazaro_hr.pdf?sequence=1)
- Maslach, C. y Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: a social psychological Analysis. En G. Sanders y J. Suls, (Eds), *Social psychology of health and illness* (págs. 227-251). Erlbaum
- Medina. (2017). *Propiedades psicométricas del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales –Trujillo* [Trabajo de grado, Programa de titulación en psicología, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/686>
- Mendoza, A. (2017). *Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil* [Tesis de maestría, Programa de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6593>
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2012). *Conflictos Laborales 2012*. [https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS\\_GESTION/2012/INFORME\\_ANUAL\\_CONFLICTOS\\_LABORALES\\_2012.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS_GESTION/2012/INFORME_ANUAL_CONFLICTOS_LABORALES_2012.pdf)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2014). *Informe Anual del Empleo en el Perú*

2014. [https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/enaho/INFORME\\_ANAL\\_EMPLEO\\_ENAHO\\_2014.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/enaho/INFORME_ANAL_EMPLEO_ENAHO_2014.pdf)
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (2018). *Dirección de prevención y solución de conflictos laborales y responsabilidad social empresarial laboral*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/286202/BOLET%3%8DN\\_3ERRIMESTRE\\_2018\\_pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/286202/BOLET%3%8DN_3ERRIMESTRE_2018_pdf.pdf)
- Miranda, E., Torres, A., Rotondo, E. y Mostaje, P. (2015). Perfil de competencias del profesional que cumple funciones de monitoreo, evaluación y gestión de evidencias de programas y proyectos de desarrollo. Un aporte para las decisiones basadas en evidencias. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76, 67 – 76. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.10974>.
- Organización Mundial de la Salud (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo*. [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Orlandoni, M. (2010). Escalas de medición en Estadística. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 12(2), 243-247
- Paredes, M. (2011). Las habilidades interpersonales para la negociación según el estilo de vida y el nivel ocupacional en empresas productoras del Perú. *Revista IIPSI*, 14 (1), 109 – 136. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n1/a08.pdf>
- Ramos, C. (2018). *Estilos en el manejo de conflictos en los profesionales de salud del Centro Clínico SANNA*. (Trabajo de grado, Programa de titulación en psicología, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2351>
- Repetto, E. y Pérez, J. (2003). *Orientación y Desarrollo de los Recursos Humanos en la pequeña y mediana empresa*. UNED.
- Rodríguez, J. (2015). *Negociar y solucionar conflictos: toda una estrategia* [Trabajo de grado, Programa de alta gerencia en administración de empresas, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/7710>
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive Psychology: An introduction*. American Psychologist.
- Sempere, J., Acosta, A., Abdallah, S. y Orti, M. (2010). *Enfoques sobre bienestar y buen*

[https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/Dossier/Dossier\\_Enfoques\\_sobre\\_bienestar\\_y\\_buen\\_vivir.pdf](https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/Dossier/Dossier_Enfoques_sobre_bienestar_y_buen_vivir.pdf)

- Shica, N. (2019). *Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP* [Tesis de Maestría, Programa de maestría en psicología educativa, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31148/shilca\\_an.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31148/shilca_an.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suarez, M. (2012). *Estilo de negociación que poseen los gerentes y subgerentes de restaurante de una cadena de restaurantes de comida rápida de la ciudad de Guatemala* [Tesis de Licenciatura, Programa de titulación en psicología, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio de la Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Suarez-Maria.pdf>
- Tapullima, G. (2017). *El Clima Organizacional y su relación con el Manejo de Conflictos –Institución Educativa Simón Bolívar* [Tesis de Maestría, Programa de formación en administración de educación, Universidad Cesar Vallejo]. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32939/tapullima\\_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32939/tapullima_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Toro, C. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador* [Tesis de Maestría, Programa de maestría en desarrollo del talento humano, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>
- Torres, Y. (2016). *Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016* [Trabajo de grado, Programa de titulación en administración, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/459>
- Vasquez, L. (2018). *El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones en Colombia. 2019* [Monografía de grado, Programa de titulación en psicología organizacional, Universidad de Antioquia]. Repositorio de la Universidad de

Antioquia.

[http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9950/1/VasquezLuis\\_2018\\_BienestarLaboralVentaja.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9950/1/VasquezLuis_2018_BienestarLaboralVentaja.pdf)

Vicuña, L. Fernández, Paredes, M. y Rios, D. (2008) Elaboración del Test de habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos. *Revista de Investigación en Psicología*, 11 (2), 183 – 200. <https://doi.org/10.15381/rinyp.v11i2.3847>

Yacavilca, N. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de mayo, 2017* [Tesis de maestría, Programa gestión de los servicios de la salud, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8867/Yacavilca\\_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yáñez, C. y Moreta, D. (2018). *Bienestar psicológico y su relación en el bienestar laboral del personal de salud del hospital básico San Miguel* [Trabajo de grado, Programa de titulación en psicología clínica, Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2421/1/76687.pdf>

## ANEXOS Y/O APENDICES

### Anexo 1: Instrumentos de medición

#### Instrumento 1

#### Test de H.H. L.G. en L.N.d C. 2006

Por: Dr. Luis Alberto Vicuña Peri

#### INSTRUCCIONES

Este es un test que le permitirá a usted conocer la forma como aborda situaciones donde participará de manera activa en el abordaje y solución de conflictos. Para lo cual deberá contestar las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una "x" dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

No hay respuestas buenas ni malas, sólo interesa la forma como usted siente y percibe el momento actual, de ello dependerá la validez y la confiabilidad de sus resultados.

Conteste de la forma siguiente:

Marque el **1** si está **definitivamente en desacuerdo**.

Marque el **2** si está **muy en desacuerdo**.

Marque el **3** si está **desacuerdo**.

Marque el **4** si está **de acuerdo**.

Marque el **5** si está **muy de acuerdo**.

Marque el **6** si está **definitivamente de acuerdo**.

Nº	Pregunta	Desacuer			Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6
1.	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva el motivo principal de lo secundario.						
2.	Con mi postura corporal comunico mensajes.						
3.	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno.						
4.	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo tan intensamente aportando en su solución.						
5.	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aún cuando procede de una cultura						
6.	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.						
7.	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.						
8.	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra						

9.	Huyo de aquellas personas que me tratan como su "pañito de lágrimas" con sus problemas.						
10.	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit.						
11.	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.						
12.	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por						
13.	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago por que me siento obligado.						

Nº	Pregunta	Desacuer			Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6
14.	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.						
15.	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.						
16.	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.						
17.	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestos de mi interlocutor se atenúen.						
18.	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de						
19.	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.						
20.	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina						
21.	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.						
22.	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.						
23.	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un lío lo resuelvan						
24.	Según mi plasticidad para ponerme en el punto de referencia de las personas en conflicto gestiono la						
25.	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.						
26.	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.						
27.	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer ha girado 10 veces.						
28.	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.						
29.	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.						
30.	Tengo la habilidad para lograr en situaciones de conflicto que las personas regulen o controlen su estrés.						

31.	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que revienten.						
32.	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aún cuando personalmente es de mi						
33.	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.						
34.	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido estrafalariamente.						
35.	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.						
36.	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, sosegado,						
37.	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.						

Nº	Pregunta	Desacuer			Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6
38.	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.						
39.	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.						
40.	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.						
41.	Se como apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos.						
42.	Vivo un relato como si estuviese presente en él.						
43.	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.						
44.	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.						
45.	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.						
46.	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.						
47.	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desorienta.						
48.	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.						
49.	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la amazonía.						
50.	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.						

**GRACIAS**

AHORA ESPERE INSTRUCCIONES DEL EXAMINADOR

*Instrumento 2*

**CUESTIONARIO DE BIENESTAR LABORAL GENERAL**

Le agradecemos de antemano su disposición a responder el cuestionario, el tiempo y la atención que le va a dedicar y la valiosa información que nos va a proporcionar. Por favor, procure responder todas las preguntas.

**Instrucciones:**

Marque con una (x) la respuesta.

**1. Actualmente, en mi trabajo, siento:**

Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad
Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia

## 2. En los últimos años...

	<b>Baja</b>				<b>Sube</b>		
Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi competencia profesional	1	2	3	4	5	6	7

## 3. Actualmente, por mi trabajo, experimento...

	<b>Nunca</b>				<b>Siempre</b>		
Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7
Insomnio	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7
Sobrecarga de actividad laboral	1	2	3	4	5	6	7
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7
Saturación mental	1	2	3	4	5	6	7
Mal Humor	1	2	3	4	5	6	7
Baja realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
Trato despersonalizado	1	2	3	4	5	6	7
Frustración	1	2	3	4	5	6	7

## Anexo 2: Ficha técnica

### *Instrumento 1*

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	Test de Habilidades Para la Gestión en la Negociación de Conflictos
<b>Autor y año:</b>	<b>ORIGINAL:</b> Vicuña, L. Fernández, Paredes, M. y Rios, D.
	<b>ADAPTACIÓN:</b> Medina (2017).
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Medir las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos
<b>Usuarios:</b>	Test considerándose a personas de 18 años a más como punto de referencia,
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	La administración del cuestionario puede ser de forma individual o colectiva. Los autores no especificaron el rango de edades para la ejecución del instrumento ni el tiempo límite, sin embargo, se deduce que la prueba está dirigida a personas que se encuentren en la capacidad cognitiva y nivel de madurez suficiente para resolver el el Test, además un tiempo aproximado de 15 minutos para su ejecución
<b>Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)</b>	Se estableció la validez del constructo mediante el análisis factorial exploratorio (AFE), en donde se apreciaron 5 factores extraídos que explican el 51.50% de la varianza total del test, las cargas factoriales para los reactivos fueron superiores a .30 a excepción de los ítems 9 y 33 que reportan cargas factoriales de .124 y .290 respectivamente; y comunalidades oscilan entre .075 a .999. Posteriormente se halló la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio (AFC), en donde suponiendo una estructura de 5 factores, se obtuvieron índices de ajuste absoluto de .789 para el índice de bondad de ajuste (GFI), AGF=.769 y en el residuo estandarizado cuadrático medio de .1501 (SRMR), más aún el NFI=.737 y el ajuste parsimonioso .701 (PNFI)
<b>Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)</b>	La confiabilidad se halló por consistencia interna usando el coeficiente Omega, el cual arrojó puntajes que oscilan entre .856 a .914, lo que es demuestra un rango de muy bueno en 4 de sus factores, pero de .764 en el factor 5.

*Instrumento 2*

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	<b>Cuestionario de Bienestar Laboral General</b>
<b>Autor y año:</b>	<b>ORIGINAL:</b> Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L. y Cervantes, G. (2010). <b>ADAPTACIÓN:</b> Diaz & Medina (2019).
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Concebido como herramienta específica de evaluación de la dimensiones psicológicas del bienestar en el trabajo, así como del carácter bipolar de esta experiencia.
<b>Usuarios:</b>	Profesores y profesionales de medicina y enfermería que trabajan respectivamente en universidades y en hospitales iberoamericanos.
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Este instrumento consta de 55 ítems, su aplicación es individual y colectiva a profesionales que actualmente se encuentren laborando, con experiencia mínima de un año, con un periodo de 30 minutos. El instrumento utiliza la escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta, evaluando dos dimensiones principales: bienestar psicosocial (que comprende; afectos, competencias y expectativas) y efectos colaterales (somatización, desgaste y alienación).
<b>Validez:</b>	El cuestionario de bienestar laboral general presenta evidencias de validez de contenido adecuado aplicado en los docentes de las instituciones educativas de la ciudad de Trujillo. En el análisis factorial exploratorio, resultado significativo, con un índice de 61 para la dimensión Bienestar Psicosocial y 80.3 para efectos colaterales, el cual sugiere una interrelación satisfactoria entre los ítems. En el análisis factorial confirmatorio revelo en los índices de bondad de mayor a .90, con cargas factoriales entre .40 y .85 indicando ajuste del modelo y la cultura, haciendo que sea confiable para su medición.
<b>Confiabilidad:</b>	Las confiabilidades mediante la consistencia interna de cuestionario de bienestar laboral general a través del coeficiente Omega mostraron valoraciones que van por encima del .70, lo que nos permite afirmar que las puntuaciones del instrumento son fiables.

### Anexo 3: Base de datos

#### Variable 1:

Suj	Rango de edad	Sexo	Empresa	Área de trabajo	Comunicación	Compromiso	Control Emocional	Perspectiva	Empatía	Solución de conflictos
1	18 - 29 años	Mujer	TOMONORTE	GTH	25	29	29	30	34	147
2	18 - 29 años	Hombre	TOMONORTE	Atencion al Cliente	32	41	35	35	34	177
3	18 - 29 años	Hombre	TOMONORTE	LOGISTICA	44	37	44	34	39	198
4	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Comercial	36	35	36	38	36	181
5	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Atencion al Cliente	36	35	40	38	37	186
6	40 - 49 años	Mujer	Tomonorte	Comercial	34	34	38	34	35	175
7	18 - 29 años	Mujer	Ipt med- Tomonorte	Comercial	38	33	38	34	36	179
8	18 - 29 años	Hombre	Tomografía computarizada sac	Tomolab (laboratorio)	34	34	35	35	34	172
9	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Gerencia	36	42	40	32	41	191
10	18 - 29 años	Mujer	Tomorte	Atención al cliente para laboratorio	29	33	34	32	33	161
11	30 - 39 años	Mujer	Tomonorte	Atención al cliente	41	38	41	35	35	190
12	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Tomografía computarizada	34	39	37	30	36	176
13	18 - 29 años	Hombre	Tomonorte	Atencion al cliente	39	46	39	34	34	192
14	18 - 29 años	Hombre	TOMOLAB	LABORATORIO	33	35	36	37	37	178
15	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Enfermera	34	30	31	32	32	159
16	30 - 39 años	Mujer	Tomonorte	Médica	31	30	37	33	34	165
17	30 - 39 años	Mujer	Tomonorte	Admisión	30	33	31	31	33	158
18	30 - 39 años	Hombre	TOMONORTE	Tecnologo Medico en Radiología	34	35	39	38	35	181
19	18 - 29 años	Mujer	Tomografía Computarizada SAC	Gestión del Talento Humano	41	36	33	33	42	185
20	30 - 39 años	Mujer	TOMONORTE	ATENCION AL CLIENTE	38	39	33	34	35	179
21	30 - 39 años	Mujer	Tomonorte	Resonancia	37	44	43	35	36	195
22	18 - 29 años	Hombre	Tomonorte	mantenimiento	33	34	38	38	38	181
23	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Informes	40	47	41	47	40	215
24	18 - 29 años	Mujer	Tomografía computarizada SAC	Enfermería	34	35	33	36	38	176
25	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte Cajamarca	Tomografía	30	34	37	35	38	174
26	50 - 59 años	Hombre	TOMONORTE	RADIOLOGIA	32	34	38	36	37	177
27	40 - 49 años	Mujer	Tomonorte	Comercial	31	34	36	34	35	170
28	50 - 59 años	Hombre	Tomonorte	Logistics y mantenimiento	30	34	32	30	34	160
29	40 - 49 años	Mujer	Clinica de imágenes Tomonorte	Informes	40	45	40	43	41	209
30	40 - 49 años	Mujer	Clinica de imágenes Tomonorte	Informes	40	45	40	43	41	209
31	30 - 39 años	Hombre	Tomonorte	Medica	28	34	35	37	36	170
32	40 - 49 años	Mujer	Tomonorte	Mantenimiento	30	28	34	35	40	167
33	18 - 29 años	Hombre	Tomonorte	Tecnología Medica	31	35	35	35	35	171
34	18 - 29 años	Hombre	Tomonorte	Medica	34	37	32	31	26	160

## Variable 2:

Suj	Rango de edad	Sexo	Empresa	Área de trabajo	Afectos	Competencias	Expectativas	Bienestar Psicosocial	Somatización	Desgaste	Alienación	Efectos Colaterales	Bienestar general
1	18 - 29 años	Mujer	TOMONORTE	GTH	30	9	90	129	15	12	13	40	169
2	18 - 29 años	Hombre	TOMONORTE	Atencion al Cliente	64	20	128	212	26	15	6	47	259
3	18 - 29 años	Hombre	TOMONORTE	LOGISTICA	70	21	114	205	7	5	4	16	221
4	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Comercial	70	21	113	204	6	4	4	14	218
5	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Atencion al Cliente	47	15	125	187	33	28	17	78	265
6	40 - 49 años	Mujer	Tomonorte	Comercial	55	16	37	108	5	4	4	13	121
7	18 - 29 años	Mujer	Ipt med- Tomonorte	Comercial	37	10	43	90	10	8	8	26	116
8	18 - 29 años	Hombre	Tomografía computarizada sac	Tomolab (laboratorio)	52	15	102	169	10	12	5	27	196
9	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Gerencia	61	20	131	212	22	20	13	55	267
10	18 - 29 años	Mujer	Tomorte	Atención al cliente para laboratorio	59	15	86	160	5	5	4	14	174
11	30 - 39 años	Mujer	Tomonorte	Atención al cliente	67	20	114	201	10	8	4	22	223
12	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Tomografía computarizada	65	20	117	202	15	5	4	24	226
13	18 - 29 años	Hombre	Tomonorte	Atencion al cliente	57	18	84	159	29	18	14	61	220
14	18 - 29 años	Hombre	TOMOLAB	LABORATORIO	60	18	97	175	5	5	4	14	189
15	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Enfermera	60	18	78	156	14	11	8	33	189
16	30 - 39 años	Mujer	Tomonorte	Médica	51	15	43	109	9	7	6	22	131
17	30 - 39 años	Mujer	Tomonorte	Admisión	68	21	107	196	10	4	4	18	214
18	30 - 39 años	Hombre	TOMONORTE	Tecnologo Medico en Radiología	40	12	55	107	7	4	7	18	125
19	18 - 29 años	Mujer	Tomografía Computarizada SAC	Gestión del Talento Humano	42	15	109	166	30	25	20	75	241
20	30 - 39 años	Mujer	TOMONORTE	ATENCION AL CLIENTE	52	18	128	198	25	19	6	50	248
21	30 - 39 años	Mujer	Tomonorte	Resonancia	61	19	61	141	13	18	7	38	179
22	18 - 29 años	Hombre	Tomonorte	mantenimiento	65	21	55	141	9	4	4	17	158
23	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Informes	66	21	129	216	27	7	4	38	254
24	18 - 29 años	Mujer	Tomografía computarizada SAC	Enfermería	66	21	105	192	5	4	5	14	206
25	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte Cajamarca	Tomografía	61	21	132	214	33	23	17	73	287
26	50 - 59 años	Hombre	TOMONORTE	RADIOLOGIA	70	20	111	201	7	4	4	15	216
27	40 - 49 años	Mujer	Tomonorte	Comercial	70	21	57	148	8	8	4	20	168
28	50 - 59 años	Hombre	Tomonorte	Logistics y mantenimiento	60	18	43	121	8	7	5	20	141
29	40 - 49 años	Mujer	Clinica de imágenes Tomonorte	Informes	40	13	52	105	12	11	8	31	136
30	40 - 49 años	Mujer	Clinica de imágenes Tomonorte	Informes	40	13	52	105	12	11	8	31	136
31	30 - 39 años	Hombre	Tomonorte	Medica	32	12	68	112	26	24	24	74	186
32	40 - 49 años	Mujer	Tomonorte	Mantenimiento	69	20	49	138	5	4	4	13	151
33	18 - 29 años	Hombre	Tomonorte	Tecnología Medica	50	17	75	142	8	9	8	25	167
34	18 - 29 años	Hombre	Tomonorte	Medica	69	19	114	202	6	5	4	15	217
35	18 - 29 años	Mujer	Tomonorte	Recepcion	68	21	61	150	10	8	4	22	172
36	40 - 49 años	Hombre	TOMONORTE	Tecnología médica.	51	15	73	139	10	6	5	21	160
37	18 - 29 años	Prefiero no decirlo	Tomonorte	Diagnóstico por imágenes	56	14	57	127	13	6	4	23	150
38	18 - 29 años	Mujer	TOMOGRAFIA COMPUTARIZADA	CONTABILIDAD	57	18	120	195	5	20	7	32	227

## Anexo 4: Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo	Formulación del Problema	Hipotesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Habilidad para la Gestión en la Negociación de Conflictos y Bienestar Laboral General en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?	<b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre la habilidad en la negociación de conflictos y bienestar laboral general en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?	<b>Hipotesis General</b> Existe relación entre la habilidad en la negociación de conflictos y bienestar laboral general en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo	<b>Objetivo General</b> Establecer la relación entre la habilidad en la negociación de conflictos y bienestar laboral general en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo	Habilidad para la gestión en la negociación de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Control Emocional</li> <li>• Perspectiva</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<b>Tipo</b> Correlacional Descriptivo  <b>Metodo</b> Cuantitativo  <b>Diseño</b> No experimental  <b>Población y muestra</b>  <b>Población</b> 300 colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo; cuyas edades están comprendidas entre los 24 y 65 años  <b>Muestra</b> La muestra será censal y estará constituida por todos los colaboradores de las dos Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo seleccionadas de manera aleatoria por conveniencia Tomografía Computarizada SAC – Tomonorte y Policlínico Señor de los Milagros SRL.
Habilidad para la Gestión en la Negociación de Conflictos y Bienestar Laboral General en colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.	<b>Problemas específicos</b> • ¿Cuál es la relación entre la Comunicación de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?	<b>Hipotesis Especificas</b> H2: Existe relación entre la Comunicación de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.	<b>Objetivos Especificos</b> • Establecer la relación entre la Comunicación de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de	Bienestar Laboral General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar Psicocosocial</li> <li>• Afectos</li> <li>• Competencias</li> <li>• Expectativas</li> <li>• Efectos Colaterales</li> <li>• Somatización</li> <li>• Desgaste</li> <li>• Alienación</li> </ul>	

- 
- ¿Cuál es la relación entre el Compromiso de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?

H3: Existe relación entre el Compromiso de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

• Establecer la relación entre el Compromiso de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.
  - ¿Cuál es la relación entre el Control Emocional de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?

H4: Existe relación entre el Control Emocional de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

• Establecer la relación entre el Control Emocional de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.
  - ¿Cuál es la relación entre el Perspectiva de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?

H5: Existe relación entre el Perspectiva de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.

• Establecer la relación entre el Perspectiva de la negociación de
- 

**Técnicas de recolección de datos**

- Evaluación psicológica
- Ficha sociodemográfica
- Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos
- Escala de Bienestar Laboral General

**Métodos de análisis de investigación**

- Excel 2016
- SPSS V.S 26

---

dimensiones del bienestar general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?	dimensiones del bienestar general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.	conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre el Empatía de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo?</li> </ul>	<p>H6: Existe relación entre el Empatía de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre el Empatía de la negociación de conflictos y las dimensiones del bienestar laboral general de los colaboradores de Organizaciones de Salud Privadas del Distrito de Trujillo.</li> </ul>

---