



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).**

Lima. 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Mendoza Poma, Aguedita Marlene (orcid.org/0009-0008-8399-6144)

ASESOR:

Dr. Díaz Dumont, Jorge Rafael (orcid.org/0000-0003-0921-338X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ
2017

Dr. Argel Salvatierra Melgar

Presidente

Dr. Hugo Ricardo Prado López

Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont (PhD)

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a mis hijos por ser las bases y mi fuerza para cumplir esta meta.

Agradecimiento

Al Señor que me da su Espíritu para seguir caminando. A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional. Al profesor del curso, amigos y compañeros de trabajo que han tenido que ver con el término de mis estudios.

Declaración de autenticidad

Yo, Aguedita Marlene Mendoza Poma, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 10816863, con la tesis titulada “Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de enero de 2017

.....
Aguedita Marlene Mendoza Poma.

DNI N° 10816863

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre el bienestar laboral y los conflictos laborales, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	16
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	32
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	36
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variable	38
2.2 Operacionalización de la variable	38
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de estudio	39
2.5 Diseño de investigación	40
2.6 Población, muestra y muestreo	42
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8 Método de análisis de datos	44
2.9 Aspectos éticos	47

III.	RESULTADOS	
3.1	Descripción	49
3.2	Prueba de hipótesis	54
IV.	DISCUSIÓN	58
V.	CONCLUSIONES	62
VI.	RECOMENDACIONES	64
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
Anexo		
Anexo 1	Matriz de consistencia	72
Anexo 2	Instrumentos	74
Anexo 4	Validación	83
Anexo 4	Base de datos	101
Anexo 5	Autorización	109
Anexo 6	Artículo científico	110

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable bienestar laboral	38
Tabla 2	Operacionalización de la variable conflictos laborales	39
Tabla 3	Relación de Validadores	45
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario sobre Bienestar Laboral	46
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario sobre Conflicto Laboral	47
Tabla 6	Bienestar Laboral en el RENIEC	49
Tabla 7	Conflictos laborales en el RENIEC	50
Tabla 8	Bienestar Laboral y conflictos laborales en el RENIEC	51
Tabla 9	El Bienestar Laboral y dimensión intrapersonal	52
Tabla 10	El Bienestar Laboral y dimensión extrapersonal	53
Tabla 11	Correlación Bienestar Laboral y Conflicto Laboral	54
Tabla 12	Correlación Bienestar Laboral dimensión intrapersonal	55
Tabla 13	Correlación Bienestar Laboral dimensión extrapersonal	56

Índice de figuras

Figura 1	Diagrama de frecuencias de las Bienestar Laboral	49
Figura 2	Diagrama de frecuencias de Conflicto Laboral	50
Figura 3	Bienestar y Conflicto Laboral	51
Figura 4	Bienestar Laboral y Dimensión intrapersonal	52
Figura 5	Bienestar Laboral y Dimensión extrapersonal	53

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el bienestar laboral y los conflictos laborales en el RENIEC. Lima. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 110 trabajadores administrativos del RENIEC. Lima. 2016, se consideró como muestra al mismo número de la población en las cuales se han estudiado las variables: Bienestar Laboral y Conflicto laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de bienestar laboral de Baigorria y la encuesta de conflictos laborales de Del Campo, V, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre bienestar laboral y los conflictos laborales, en sus distintas dimensiones.

El resultado del estadístico Rho de Spearman de -0.467 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016

Palabras Clave: Bienestar Laboral y Conflictos laborales.

Abstract

This research was designed to determine the overall relationship between labor welfare and labor disputes in the RENIEC. Lima. 2016.

The population or population of interest in this research consisted of 110 administrative workers RENIEC. Lima. 2016, it was considered as a sign the same number of the population which has been studied variables: internal communication and work environment. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed by applying survey of labor welfare of Baigorria and survey work labor disputes Of Del campo, all with Likert scale, which provided information about that relationship between Labor Welfare and Labor disputes , in its various dimensions.

The result of the statistical Spearman Rho -0.467 indicates that there is a negative relationship between the variables is also on the level of moderate correlation and being the level of bilateral significance $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; It concludes that: The Labour Welfare is significantly related to labor disputes in the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC). Lima. 2016.

Keywords: Labor Welfare and Labor disputes.

I. Introducción

1.1. Antecedentes.

1.1.1 Antecedentes Internacionales.

Gonzales (2013), en su tesis doctoral: *Factores de bienestar laboral y percepción de los trabajadores de mayor edad*. Universidad Autónoma de Barcelona. Objetivo determinar la percepción de los factores de bienestar en los trabajadores de mayor edad, descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa. La muestra fueron 210 trabajadores de más de 50 años de la universidad, el instrumento fue diseñado para tal fin. El autor concluye que: Un factor de importancia para estos trabajadores fue la brecha generacional, experiencia, tramites anticipados al retiro. Las mejores propuestas de bienestar demora la etapa de jubilación anticipada. Al retrasarse la jubilación se requiere mejorar la salud de los que laboran, el desarrollar competencia y afrontamiento de la posible jubilación.

Libreros (2011), en su tesis de maestría: *Incidencia de la cultura sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del valle Cauca*. Universidad Nacional de Colombia. Objetivo mostrar la relación que existe entre Cultura Organizacional y Bienestar laboral. Cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental. Muestra el 50% de los servidores públicos, quienes contestaron la encuesta. El autor concluye que: Los cambios continuos en la institución afectan al personal que labora en ella de forma continua. Ambas variables de estudio tienen influencia en las percepciones del personal lo que promueve reacciones diferentes en ellos. A veces el bienestar de los que laboran están condicionados por los incentivos que ofrece la institución, si estos no se dan no hay satisfacción del trabajador. Se debe mejorar la comunicación interna para impulsar los procedimientos de bienestar.

Cordón (2013), en su tesis de maestría: *Métodos alternativos de resolución de conflictos aplicados a la negociación por la vía directa de pactos colectivos de condiciones de trabajo y a los conflictos laborales ya planteados*. Universidad de Guatemala. Objetivo determinar la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos y su relación con los pactos colectivos. Descriptiva, no experimental, enfoque cuantitativo, método hipotéticamente deductivo. El autor

concluye que: Como estrategias alternativas de solución de conflictos se fomenta el dialogo y una negociación adecuada para conciliar en forma armoniosa y resulte beneficioso para ambos. El pacto colectivo es una posición muy buena para dejar sentado los requerimientos de los trabajadores y los cumplimientos de la institución. La intervención de terceros como factor mediador también promueve la solución de conflictos llevándolos al pacto colectivo. Estas premisas alternativas de solución de conflictos no afectan los derechos laborales.

Lopez (2015), en su tesis de maestría: *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla*. Universidad Rafael Landívar. México. Objetivo: determinar los niveles de bienestar laboral. Descriptiva, no experimental, cuantitativa, población y muestra de 72 colaboradores que fueron seleccionados a través de la formula estadística de muestreo aleatorio simple. Cuestionario para medir el bienestar laboral, diseñado por la investigadora, con una escala tipo likert. El autor concluye que: En los colaboradores de la empresa portuaria si existe bienestar laboral, lo cual conlleva a ser colaboradores reconocidos y responsables dentro de la organización, alcanzando las metas establecidas y satisfechos con los programas de promoción o plan de carrera. En el factor logro se estableció que los colaboradores de la empresa portuaria gozan de una calidad de vida y un estado de satisfacción dentro de la organización brindándoles la atención necesaria a los colaboradores. Asimismo en el factor reconocimiento se estableció que los colaboradores se sienten reconocidos en su trabajo, por lo que siempre reciben méritos. En cuanto al factor de trabajo en equipo, responsabilidad y promoción se estableció que son los factores que hacen sentir seguros y estable y que son sumamente importante al crecimiento de los colaboradores. Los colaboradores de género masculino de la empresa portuaria poseen un mayor índice de bienestar laboral que los colaboradores de género femenino. Se determinó que el grupo con más tiempo de antigüedad fue 0-10 años indicando que desde siempre ha existido bienestar laboral en la empresa portuaria de Escuintla.

Caicedo, (2015), en su tesis de maestría: *La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento Humano en las*

empresas. Universidad Militar de Nueva Granada. Venezuela. Objetivo determinar la resolución de conflictos laborales, descriptiva, no experimental, cuantitativa, muestra 300 trabajadores. El autor concluye que: Los conflictos siempre serán una de las características fundamental de cualquier organización, y por ello es indispensable que los gerentes lo manejen de manera adecuada teniendo como base la objetividad. En las empresas, el manejo adecuado del conflicto instituye procedimientos para mejorar las tareas y las relaciones entre los miembros de la organización. Toda organización duradera y quienes la componen, deberán tener una mirada amplia en el manejo y la resolución de conflictos.

1.1.2 Antecedentes Nacionales.

Gutiérrez (2013), en su tesis de maestría: *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. PUCP. Objetivo, determinar la relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral. Descriptiva, correlacional, cuantitativa, no experimental. Muestra 120 obreros, los instrumentos fueron preparados para tal fin. El autor concluye que: Se demuestran diversos factores en el entorno de trabajo que afecta las condiciones del mismo. El único factor que los motiva es la calidad de la interacción con sus colegas de trabajo, manifestando además que las recompensas o premios son muy necesarios y relevantes. Se sienten satisfechos con los retos laborales que suponen el cumplimiento de la tarea. No se encontraron trabajos de investigación sobre bienestar laboral y Conflictos laborales en el Perú.

1.2 Fundamentación Teórica.

1.2.1 Fundamentación teórica de variable bienestar laboral.

Definición de bienestar laboral.

Rodríguez (2013), refiere que “Afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual” (p.1).

Es condición para lograr mejor y mayor motivación en el aspecto laboral, mejora la adaptación al ambiente laboral, lo que permite mayor productividad y aceptación de los cambios que se pudieran producir.

Estrada (2010), refiere que “El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral comprende la satisfacción personal y entorno laboral” (p.1).

Permite superar los desafíos laborales, por que cubre las necesidades principales de cada trabajador, se consigue por la organización a razón de la misión y metas de la empresa.

Caroli (2012), refiere que “Estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización” (p.1).

Se aplica mediante procesos que cumplen con los requerimientos laborales que mejoran la situación individual, de familia y de sociedad, cobertura los derechos del personal en aplicación de las directrices de la gerencia.

Dominguez (2016), refiere que “Al buen estado de personas o colectivos, siendo éste “buen estado” un término relacionado con su trabajo”. (p.1).

Podría ser relativo si la organización lo planifica en forma deficiente, pero si está bien programada puede hacer que el personal tenga un buen rendimiento laboral creándose sentido de pertenencia e identificación con la organización.

Contreras (2012), refiere que “Conjunto de servicios para el trabajador y su familia, en forma gratuita o semi gratuita para satisfacer sus necesidades básicas”. (p.4).

Son procesos planificados previamente por la organización que mejoran la calidad de vida del personal y su familia logrando que tengan cumplidas sus requerimientos básicos, fomentando su desarrollo personal.

Desarrollo de bienestar laboral

Caroli (2012), refiere que “Que el medio laboral respete al trabajador como persona y promocióne los medios adecuados para su realización, mediante el ejercicio del derecho al trabajo en condiciones de seguridad económica y personal, con un adecuado funcionamiento del trabajador dentro del medio laboral” (p.6).

Los principios humanistas están en relación con el bienestar laboral, en razón que fomentan su rendimiento y el desarrollo del trabajador. Esto se logra cuando la organización presenta una serie de beneficios personales y familiares para su personal, cada uno de ellos cubre una necesidad básica como seguridad estabilidad, salud, recreación, pueden estar establecidas por ley pero la organización aparte puede incluir otros beneficios que no son de corte monetario, las organizaciones de éxito tienen programas completos que van más allá de las expectativas del trabajador coincidentemente son las empresas con más éxito en el mercado nacional e internacional.

Bienestar laboral y su influencia en las organizaciones

Sánchez (2014), expone que:

Juega un papel muy importante el área de recursos humanos, quienes deben ser muy creativos y estratégicos, para iniciar, lo que primero debe hacer es un diagnóstico de la satisfacción de los trabajadores con la empresa y posteriormente hacer un estudio mediante encuestas, utilizando las herramientas de comunicación que tenga al alcance para recolectar información(p.1).

Las organizaciones planifican cuidadosamente sus programas de bienestar laboral, previo estudio y diagnóstico apuntando a las necesidades reales de sus trabajadores de tal manera que se genera un compromiso entre el trabajador y la empresa, ese vínculo motivacional promueve la motivación y mejora la

productividad, es importante que en los programas de bienestar se cuente con la participación de los mismos trabajadores a fin de que los beneficios programados sean lo más exactos posibles, cuando se inicia el programa la organización debe socializarlo totalmente entre sus trabajadores para que todos estén al tanto y puedan participar de estos, cumpliendo lo que se planifico anteriormente en que todos tengan acceso a ello sin restricciones.

Características del Bienestar Laboral.

Jiménez (2012), establece las siguientes características:

Instalaciones, servicios y comodidades proporcionadas a los trabajadores para mejorar su salud, la eficiencia, la mejora económica y condición social.

Medidas económicas adicionales a las retribuciones normales.

Planes de bienestar laboral es flexible y en constante cambio. Logra el desarrollo personal del trabajador (p.6).

Todas esta medidas son proporcionadas por la organización, con la finalidad de lograr mayor productividad manteniendo satisfecho al trabajador de tal manera que tenga sentido de pertenencia e identificación con la organización, cada organización posee sus propios programas de bienestar laboral pero aquellas que se desarrollan más tienen programas más completos que van más allá de lo normalmente aplicado, estas se basan en que el recurso humano es su principal activo por tanto tiene que ser cubierto en toda su magnitud, por eso alcanzan rápidamente el éxito y son organizaciones ranqueadas como las más buscadas en el mercado local por los aspirantes a cubrir sus puestos.

Bienestar laboral y conflictos laborales.

Barrera (2014), establece que:

Las empresas logran como beneficio, entre otros, mejor rendimiento, mayores resultados y más productividad. Está científicamente comprobado que empleados que logran bienestar en el ámbito laboral, son menos proclives al estrés, con las consecuencias negativas que ello conlleva: bajo rendimiento, ausentismo, hostilidad, conflictividad, poca fidelización, riesgos, pérdidas económicas. Asimismo, son más sensibles a las oportunidades, más confiados y poseen una actitud más cooperativa con sus compañeros, son más proactivos y decididos, y tienen mayores cualidades de liderazgo (p.2).

Todas las políticas de bienestar fomentan el desarrollo personal del trabajador, fomentan también mayor productividad de estos para con la organización, esto crea un clima organizacional excelente que a su vez va creando una cultura organizacional segura y confiable tanto para el trabajador como para la organización en todas sus áreas o dependencias, al producirse esto se va desarrollando una nueva imagen de la corporación con resultados de calidad y con el beneficio de emplear procesos de bajo costo que de manera coordinada y disgregada proporcionan beneficio al trabajador.

Beneficios del Bienestar Laboral

Asociación Salvadoreña de Industriales (2015), los detalla:

La calidad de vida en el trabajo

Aplicación de recursos que contribuirán a la mejora de las condiciones de trabajo y calidad de vida de los trabajadores y sus respectivas familias.

Mayor productividad y con ello generar desarrollo empresarial sostenible.

Desarrollo integral del trabajador y la productividad de la empresa.

Sentido de pertenencia institucional.

Fortalecer los valores organizacionales.

Conservación la salud física y mental del trabajador (p.1).

El bienestar proporciona un sin número de beneficios al trabajador, protege su salud, fomenta recreación, protección familiar, capacitación, estímulos económicos, programas de vivienda, programas de turismo, etc. Lo que corresponde a la organización desarrolla mejor su producción, aumenta sus posibilidades de seguir funcionando, se vuelve más competitiva, aumentan sus activos, se hace más atractiva para el mercado económico financiero, imagen corporativa muy buena, capacidad de expandirse, clima laboral estable y agradable, se elevan el precio de sus acciones, posibilidad de aumentar el giro de los negocios, etc.

Teorías del Bienestar Laboral

Teoría de Esping-Andersen

Miller (2010), define la siguiente teoría:

La primera formulación de la teoría de Esping-Andersen contempla la existencia de tres modelos de regímenes de bienestar, los denominados liberal, conservador y socialdemócrata. Este planteamiento original del autor danés, sufrió a lo largo de los noventa dos importantes críticas: la primera, plantea la posibilidad de la existencia de otros modelos al margen de los ya comentados en segundo lugar, se presentan toda una serie de críticas, desde postulados feministas principalmente, que ponen de manifiesto la ausencia de cualquier referencia a la problemática específica de la mujer en los distintos modelos presentados (p.4).

Desarrolló su teoría para dilucidar los diferentes cambios en la posición estatal sobre el bienestar, en la primera fase que la considera liberal el estado no interviene dejando al mercado como dador de bienestar. En la segunda fase, intervención estatal en el mercado. En la tercera fase, intervención estatal en el mercado y en la sociedad.

Teorías desde una perspectiva de género

Miller (2010), explica la siguiente teoría:

El punto de partida de tales teorías alternativas es el concepto de patriarcado y cómo éste juega un papel teórico de primera línea a la hora de plantear cualquier cuestión acerca de los modelos de bienestar social. El concepto de patriarcado, aunque ya era común en el lenguaje feminista, se trata de una definición operativa que permite la contrastación empírica de sus postulados de análisis comparativos acerca de las desigualdades de género (p.5).

Se empieza a vislumbrar la igualdad de género en las organizaciones de la revolución industrial, la igualdad de derechos y la separación del patriarcado, se van planteando la diferencia de los roles del hombre y la mujer, a pesar de eso países desarrollados proponen el rol de ama de casa de la mujer, en un claro retroceso a la igualdad de derechos.

Dimensiones de Bienestar Laboral

De acuerdo con la encuesta de Bienestar laboral del autor Baigorria, del año 2014 y adaptada por Jara 2016, presenta las siguientes dimensiones: Satisfacción, entorno laboral, sustentada con Estrada (2010) quien lo fundamenta en las siguientes autores:

Dimensión de Satisfacción laboral

Caballero (2012, cita a Weinert, 1985): “Sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización” (p.4).

Las respuestas producto de las actitudes y sentimientos del trabajador se orientan a la disposición de satisfacción que se manifiesta por las condiciones laborales que se le brinda y que cubre algunas de sus necesidades.

Caballero (2012, cita a Robbins, 1996): "Como la actitud general de un individuo hacia su trabajo, el alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo" (p.4).

Comprende reacciones cognitivas y sensoriales en relación con la percepción del trabajador sobre lo que le ofrece o presenta la organización, es así como se presenta la respuesta el trabajador como una reacción a lo ofrecido.

Caballero (2012, cita a Locke, 1976): "Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (p.4).

La percepción versus las expectativas del trabajador en su centro de trabajo respecto a la cobertura de sus necesidades tanto personales como familiares y que generalmente condicionan su permanencia en la empresa.

Caballero (2012, cita a Loitegui, 1990): "La satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza" (p.4).

La satisfacción está conformada por un grupo de satisfacciones menores que establecen la satisfacción general ya sea positiva o negativa, esta está en concordancia con el grado de satisfacción obtenido en lo que le propuso la organización.

Dimensión de Entorno laboral

García (2012, cita a Dessler, 1979): "Factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo" (p.1)

Agregado de variables que identifican a una empresa pero que la diferencian de otras empresas, coexisten en los espacios de tiempo por lo que tienen injerencia en las actitudes de los trabajadores de la empresa.

García (2012, cita a Anzola, 2003): "Percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización" (p.1).

Se establece que son las percepciones de los trabajadores lo que condiciona sus actitudes frente al entorno que le presenta la empresa, sus manifestaciones son del grupo y no de carácter individual.

García (2012, cita a Seisdedos, 1996: "Conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos" (p.1).

Cualidades que presenta la empresa de forma permanente en su gestión interna y que repercuten de manera positiva o negativa en todos los trabajadores y de acuerdo a esto serán las respuestas dadas por ellos.

1.2.2 Bases Teóricas de la Variable Conflictos laborales.

Definición de Conflictos laborales.

De Souza (2010, cita a Vinyamata, 2001): "Lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes" (p.4).

Lo conflictivo es parte del ser humano, nace en relación con las vivencias y esfuerzos, se originan por una o varias insatisfacciones, convive con las vivencias laborales estresantes y con el miedo de alguna naturaleza, lo que fomenta una acción violenta.

De Souza (2010, cita a Fisas, 2001): “Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia, puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto” (p.4).

Reacciones interactivas que se presentan en una situación determinada, que generan enfrentamiento y discusiones y que pueden terminar en violencia, pero que bajo ciertas condiciones puede ser superado.

De Souza (2010, cita a Entelman, 2002): “El conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores” (p.4).

La generación de reacciones diferenciadas en relación a desacuerdos laborales, establece la aparición de conflictos, es importante que la organización emplee decisiones planificadas y estratégicas para prevenir los conflictos.

De Souza (2010, cita a Freund, 1983): “Enfrentamiento o choque intencional entre dos individuos o grupos de la misma especie que manifiestan una intención hostil, generalmente acerca de un derecho” (p.4).

Cuando la organización vulnera los derechos de los trabajadores generalmente se presentan conflictos, estos afectan seriamente a esta de tal manera que si no se mitiga a tiempo puede hacerla colapsar.

De Souza (2010, cita a Rozenblum, 1997): “El conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden

satisfacerse simultánea o conjuntamente, comprende aspectos intrapersonales y extra personales” (p.4).

Son manifestaciones de antagonismos que se dan en la organización por desacuerdos laborales, se dan en escenarios laborales de tensión y falta de comunicación, con estrategias inadecuadas que exacerbaban los comportamientos conflictivos.

Manejo de Conflictos en las Organizaciones

Alonzo (2012), lo define como:

El conflicto es un proceso que se origina cuando una persona entiende que otra ha afectado o está a punto de afectar algunos de sus objetivos o intereses, también se puede definir como una lucha expresa entre dos o más partes interdependientes que perciben que sus objetivos son incompatibles y sus compensaciones son reducidas (p.4).

En todas las organizaciones el conflicto está considerado como un aspecto común en el quehacer diario, por las diferentes posiciones y necesidades de los trabajadores, compuesto de una diversidad de reacciones. La posición estratégica que demanda un conflicto gira en su oportuna solución.

Para eso existe un factor llamado negociación donde debe de existir un equilibrio de las partes de tal manera que ambas partes salgan beneficiadas convirtiendo el conflicto en una oportunidad beneficiosa para ambos.

Importancia del manejo del conflicto en las organizaciones

Rodríguez (2014), establece que:

Las diferentes posiciones y puntos de vista se evidencian al interior de las organizaciones y permiten identificar tanto las fallas en el manejo de los

conflictos y los desacuerdos presentados dentro de ellas, como los errores que se comenten al no darle un manejo adecuado ante las situaciones que se presentan ya sean de oposición como de desacuerdo (p.4).

La principal desventaja de la continuidad del conflicto es la detención de las actividades de la organización, lo que trae pérdidas y pone en peligro la existencia de la misma y en donde ambos salen perjudicados, no se puede negociar imponiendo criterios sino más bien establecer puntos de acuerdo que permitan una rápida solución al conflicto, antes de aparecer el conflicto siempre avisa es decir se va enrareciendo la atmósfera laboral, ahí es cuando en forma rápida y oportuna se debe actuar dando soluciones rápidas que corten el proceso de tal manera que continúe la gestión de la organización.

Tipos de Conflictos laborales

Serrano (2013), los clasifica como:

Conflicto intrapersonal: el origen del conflicto se encuentra en la propia persona debido a valores contradictorios

Conflicto interpersonal: en el que intervienen varias partes

Conflicto intragrupal: el que tiene lugar entre los miembros de un grupo.

Conflicto intergrupacional: tiene el origen en las diferencias existentes entre miembros de grupos diferentes.

Conflicto inter organizacional: conflictos entre dos o más organizaciones (p.10).

Existen diferentes tipos de conflictos, lo oportuno es saber diferenciar que tipo de conflicto se está presentando, de acuerdo a ello se dará la solución, siempre en condiciones igualitarias para ambas partes sin dejar de lado los derechos que justifican a cada parte, si el tipo de conflicto se confunde se entra en un círculo vicioso que prolonga estos percances de tal manera que perjudica a ambas partes.

Etapas del Conflicto

González (2012), identifica las siguientes etapas:

Primera etapa el pensamiento.- Se refiere cuando las diferencias empiezan a crearse, pero el individuo opta por no tomarlo en serio.

Segunda Etapa, si no se desecha ese pensamiento de diferencias y se le alimenta, se da paso al reconocimiento del conflicto

Tercera Etapa, Acción, etapa la he denominado así porque, si el pensamiento se hace fecundo origina una acción.

Cuarta Etapa, Solución, esta esta etapa considero la mejor de todas porque se refiere al encausar el conflicto (p.12)

Dependiendo de la etapa en que se encuentre el conflicto está su solución, en las dos primeras etapas es más sencillo llegar a un acuerdo de tal manera que exista beneficio mutuo, pero conforme van avanzando las diferentes etapas sin una acción de organización se va tornando más difícil su solución debido a que se incrementaran los reclamos y ser más complejo solucionarlos, en cualquiera de las etapas el factor negociación y trato es clave para eliminar discrepancias que afecten los derechos del trabajador y de la organización, la finalización del conflicto favorece a la mayoría pero su continuidad beneficia a solo unos cuantos.

Teorías de los Conflictos laborales

Teoría cooperativa

Paxton (2012):"Los métodos de una industria son la causa del conflicto, según la teoría del conflicto laboral cooperativo. Esta teoría implica que los trabajadores y los empleadores tienen los mismos objetivos y sólo se diferencian en la forma de conseguirlos" (p.1).

En la organización tanto los que laboran como los que los emplean son coincidentes en los objetivos pero difieren en la forma de cumplirlos. De la

aplicación de esta teoría surge la posición que no tiene complejidad la resolución de algún conflicto que pudiera surgir porque ambos pueden coincidir en la forma.

Teoría competitiva.

Paxton (2012):"La teoría competitiva postula que los trabajadores y los empleadores tienen objetivos distintos y son esencialmente opuestos entre sí (p.1).

En esta situación la desconfianza es mutua, no se da una adecuada comunicación, lo que ocasiona rápidamente el conflicto, su resolución es más elaborada en cuanto a tender puentes que generen confianza mutua y que esto lleve a acortar los espacios conflictivos, de tal manera que la resolución se de en un tiempo prudencial.

Teoría de los niveles de conflicto: distributiva.

Paxton (2012):"Establece que hay tres niveles de conflicto laboral: la distribución, la estructura y el nivel de relaciones humanas. El nivel de conflicto laboral distributivo se produce debido a la preocupación acerca de las recompensas por el trabajo (p.2).

Existe disconformidad entre los trabajadores cuando perciben que no se producen por parte de la organización una adecuada política de recompensas, o que no es equitativa en la repartición de las mismas, estas características llevan rápidamente a la huelga como una demostración de insatisfacción y resentimiento.

Dimensiones de los conflictos laborales

De acuerdo con el instrumento de conflictos laborales del autor Del Campo, detalla las siguientes dimensiones: Dimensión intrapersonal y Dimensión, sustentando en De Souza (2010) quien lo detalla en las siguientes autores:

Dimensión intrapersonal

Uovirtual (2016): “Es posible que el conflicto de roles intrapersonal surja del interior mismo de un individuo, como resultado de la adopción de roles contrapuestos” (p.6).

Es un conflicto de roles en donde se asignan expectativas a un superior pero este no las ostenta más bien actúa en forma diferente a lo que se pensaba.

Lopez (2013): “Este ocurre en el interior de una persona y básicamente el ser humano está en conflicto desde que tiene uso de razón” (p.10).

El ser humano en su desarrollo va aumentando la capacidad de originar conflictos, por las vivencias que enfrentan en el diario vivir, estos se extrapolan al campo laboral cuando el individuo inicia su etapa laboral.

García (2016): “En este nivel el conflicto ocurre dentro de los individuos. El origen de los conflictos incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros” (p.2).

Se da de acuerdo a la personalidad del individuo y sus experiencias de vida que está relacionado con lo que aprende y convive, estas premisas vividas influenciarán más adelante cuando se tenga que adaptar a la organización.

Dimensión extrapersonal

Uovirtual (2016): “En ocasiones los temperamentos de las personas son incompatibles y sus personalidades chocan. En otros los conflictos son producto de fallas de comunicación o diferencias de percepción” (p.6).

Deviene del choque de las percepciones de diferentes individuos, cada uno presume una realidad distintas, generalmente se ve afectada por una escasa comunicación y la percepción de efectos contrarios sobre su identidad.

Lopez (2013): “Aquellos conflictos que tenemos con otras personas por falta de sociabilidad, empatía o escasa inteligencia emocional” (p.10).

Aquí se presentan aparte de percepciones antagónicas las diferencias de pensamiento y acciones entre grupos de personas, se dan cuando en un grupo el resultado de una actividad es el no esperado.

García (2016): “Este tipo de conflictos ocurre entre las personas individuales: marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc. La mayoría de la teoría sobre negociación y mediación se refiere a la resolución de los conflictos interpersonales” (p.2).

Se determina por la diferencia de caracteres, pensamientos, actitudes, hechos con otras personas existiendo una diferencia entre los que se realizó y lo que se debería de realizar.

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

Piña (2015): “El Recurso Humano es fundamental para el éxito de toda organización que desea mantener el avance y mejoramiento en sus funciones. Estas consideraciones suponen la satisfacción de necesidades del individuo para llevar a cabo con empeño el proceso productivo de la estructura a la que pertenece (p. 4).

Por tal motivo, con este proyecto se abre camino al estudio del bienestar laboral y su relación con los conflictos laborales que pueden presentarse en una organización, planteando alternativas de solución que aporta resultados y conclusiones en beneficio de los trabajadores y de la institución.

1.3.2 Justificación Metodológica

García (2009): “El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio, las cuales ayudarán sin duda alguna a describir los problemas presentados (p. 9).

Los Instrumentos que se emplearon en esta Investigación se validaron por expertos y de acuerdo a su juicio fueron aptos para su empleo en la muestra requerida, con los resultados estadísticos presentados.

1.3.3 Justificación Práctica.

Ferrer, (2010): “Se considera que una investigación tiene una justificación práctica, cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo (p.4).

La realización de esta investigación permitió conocer la situación actual de la institución, como se relacionan el bienestar con los conflictos laborales en la institución objeto del estudio, identificando aquellos factores que funcionan apropiadamente y aquellos que lo hacen de manera deficientemente, expresándose en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la institución.

1.4. Problema

La problemática que se observa en Reniec, es que a pesar de trabajar con políticas de calidad y ser una de las instituciones con mayor credibilidad, se manifiestan grupos de trabajadores con frecuentes discrepancias internas que están empezando a dificultar la gestión institucional, las políticas de bienestar laboral no se aplican correctamente causando conflictos laborales internos entre los trabajadores, en algunas áreas se da prioridad a la política

como en los cargos de confianza, creandose preferencias en base a esto lo que presenta problemas en el clima laboral afectando el bienestar de los trabajadores. La investigacion tiene como objetivo hacer un diagnostico oportuno sobre el bienestar laboral y los conflictos laborales con la finalidad de mejorar la gestion y plantear nuevas estrategias para resolver la problematica, lo que reundara en una mejor atencion de calidad para beneficio de la institucion y sobre todo de los usuarios.

El en ámbito Internacional, la problemática sobre el bienestar laboral las plantea la autora mexicana Gutiérrez (2014):”Es un tema que está de moda pero quiere trascender porque ha demostrado que tiene un fuerte impacto en la vida personal y profesional: la felicidad laboral. Las empresas están cambiando la forma de gestionar a sus colaboradores y cada día se preocupan más por su bienestar, sus necesidades y sus preferencias (p.1).

Tiene que ver mucho la situación anímica del individuo, sus percepciones y sus expectativas sobre lo que en bienestar corresponde otorgar a la organización, el bienestar laboral es un factor motivador muy importante para que se dé primero un buen ambiente laboral, segundo seguridad y confort para el trabajador y tercero mejor productividad para la organización, unos se compensan con otros y todos salen beneficiados en la organización.

Sobre la problemática de los conflictos laborales se conceptúa con la opinión del autor español Cortejoso (2012): “Las principales características de un conflicto laboral es que son inevitables, es algo normal y asociado a la propia vida de las personas, son potencialmente peligrosos, ya que pueden desembocar en graves problemas, pueden ser necesarios, ya que pueden favorecer el crecimiento de personas y organizaciones” (p.2).

Mientras exista la organización siempre existirán conflictos, pero es la gestión de estos esta llevarlos rápidamente a resolverlos a fin de no poner en peligro la organización y sus trabajadores, la intransigencia puede ser un

factor negativo que agrave la solución oportuna, antes se debe tener un diagnóstico y un panorama clave para identificar las causas del conflicto para así proponer resoluciones específicas y certeras para detenerlos.

En el ámbito Nacional, sobre la problemática del bienestar laboral en el Perú, el Diario Gestión (2015): “Hay muchos factores, entre ellos, el que no hace lo que realmente les gusta o lo hacen por necesidad. Pero más allá de eso, ¿el Colaborador es tratado como corresponde? Las empresas usan tácticas de presionar, gritar, explotar, horas extras, etc. al trabajador peruano creyendo que así lo harán mejor y serán más productivos. Realmente las empresas no invierten lo necesario, en lo que sí es importante y valioso, que es en la autoestima de las personas en su empresa” (p.4).

En general el panorama laboral peruano es carente de equidad, las leyes laborales del país lo acercan a eso, donde no hay estabilidad laboral no se dará satisfacción al trabajador por más medidas de bienestar que se den, la desconfianza es el punto de partida para la creación de insatisfacción laboral.

Sobre la problemática de los conflictos laborales en el Perú el autor peruano Toyama (2013): “Los conflictos laborales en el Perú vienen incrementándose, tanto en las empresas que cuentan con un sindicato organizado, como en las que no. Frente a esto, es preferible que las empresas busquen llegar a un buen arreglo "in House" antes que afrontar un juicio público en el que, además de perder, se arriesgan a dañar su imagen (p.1).

Existen múltiples razones en el país para la iniciación de conflictos laborales, a pesar del boom económico y el crecimiento empresarial, no se ve reflejado en mejor bienestar laboral, el recambio generacional también afecta ya que esta nueva generación quiere o busca ascender más rápido produciéndose un choque con los trabajadores de más experiencia y el poder de las organizaciones sindicales aumenta la posibilidad de reclamos lo que origina conflictos.

1.4.1. Formulación del problema

Problema General.

¿Qué relación existe entre el Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016?

Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el Bienestar Laboral y la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el Bienestar Laboral y la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016?

1.5 Hipótesis general

El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

1.5.1 Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Hipótesis Específica 2

El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar Qué relación existe entre el Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar Qué relación existe entre el Bienestar Laboral y la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Objetivo específico 2

Determinar qué relación existe entre el Bienestar Laboral y la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables de investigación

Definición Conceptual de la Variable 1: Bienestar laboral

De acuerdo a lo señalado por Estrada (2010) el bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizaciones, como individuales dentro del contexto laboral.

Definición Conceptual de la Variable 2: Conflictos laborales.

De acuerdo a De Souza (2010) el conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultáneamente.

2.2. Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable bienestar laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Satisfacción	Oportunidad Interés Facilidad Reconocimiento Seguridad responsabilidad	Del (01) al (30)	5 Siempre 4 Casi siempre 3 A veces 2 Casi nunca 1. Nunca	Óptimo (241-325) Regular (153-240) No Óptimo (65-152)
Entorno laboral	Esfuerzo Libertad Desarrollo Permanencia Respeto	Del (31) al (65)		

Tabla 2

Operacionalización de la variable conflictos laborales.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango
Intrapersonal	Intención Solución Esfuerzo	Del (01) al (15)	5 Siempre 4 Casi siempre 3 A veces 2 Casi nunca	Alto (112-150) Mediano (71-111)
Extrapersonal	Negociación Solución Posición	Del (16) al (30)	1. Nunca	Bajo (30-70)

2.3 Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes” (p.14).

Es también seguir una serie de procesos metodológicos previamente establecidos para lograr un resultado.

2.4. Tipo de estudio

La siguiente investigación se desarrollará bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo.

Investigación Básica

Practicum (2014): “Busca el descubrimiento de leyes o principios básicos que constituyen el punto de apoyo en la solución de alternativas sociales. Se orienta a la profundización y clarificación de la información conceptual de una ciencia” (p.10).

Sus resultados únicos y no variables. Se inicia con la curiosidad y la observación para obtener un resultado para el bien común.

Enfoque Cuantitativo

Leyton, (2012): “Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable” (p.41).

Los datos recolectados son medidos, asignándoles equivalencias numéricas, previamente se recolectan y analizan mediante encuestas y son procesados con métodos estadísticos.

Método hipotético deductivo

Diccionario Soviético (2016): “Procedimiento metodológico que consiste en tomar unas aseveraciones en calidad de hipótesis y en comprobar tales hipótesis deduciendo de ellas, junto con conocimientos de que ya disponemos, conclusiones que confrontamos con los hechos (p.4).

Se confrontan los hechos y se hacen suposiciones a través de hipótesis que luego se contrastan para dar validez a una de ellas.

2.5 Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “El diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada” (p.189).

La presente investigación es de diseño descriptivo, correlacional, no experimental sustentado teóricamente por;

Investigación Descriptiva

Hernández et al (2014): “Únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p.80).

Dilucidan las propiedades de cualquier situación que se proceda a analizar.

Investigación Correlacional

Hernández et al (2014): “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.151).

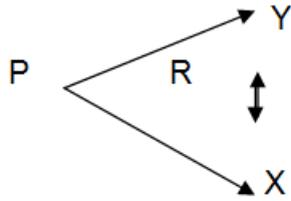
Busca determinar la relación entre variables, establecen el nivel de asociación cuantificándolas y analizándolas con la verificación de las hipótesis.

La investigación es de diseño no experimental sustentado teóricamente por:

Ecured (2016): “Investigación no experimental: es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. (p.1).

Se estudian las variables en su contexto natural, no inducidas a ningún comportamiento, o situación que las haga comportarse de manera artificial.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable Bienestar laboral.

Y: Variable Conflicto laboral.

r : Relación

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Constituida por 110 trabajadores administrativos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Muestra

La presente investigación estuvo representada por 110 trabajadores administrativos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016. Es una muestra censal o poblacional, a criterio del investigador.

Muestreo

La investigación no considera técnicas de muestreo puesto que consideró toda la población.

Criterio de Selección

No hubo criterios de selección porque se utilizó a toda la población

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Camacaro (2012): “Son un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información (p.2).

2.7.1 Técnicas

Peñuelas (2008, citado por Ruiz, 2014): “Son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas” (p.4)

Encuesta

Alelu (2010, cita Trespacios): “Son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar y las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población” (p.8).

2.7.2 Instrumentos

Ficha Técnica

.

Nombre del Instrumento: Encuesta de Bienestar Laboral.

Autor: Baigorria. UCV. 2014. Adaptado por Jara.

Año: 2016

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar el bienestar laboral del personal administrativo de RENIEC

Población: Trabajadores administrativos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Número de ítem: 65 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 60 minutos

Niveles y Rango: Óptimo (241-325) Regular (153-240) No Óptimo (65-152)

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: Likert

Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: Encuesta de Conflicto laboral.

Autores: Del Campo

Año: 2014

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Proporcionar información al RENIEC para la toma de decisiones y la aplicación de políticas y programas de prevención y solución de Conflicto laboral.

Población: Trabajadores administrativos del RENIEC.

Número de ítem: 30

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: Likert

Niveles y Rango: Alto (112-150) Mediano (71-111) Bajo (30-70)

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

Método estadístico

Hernández et al (2014). Define: "En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia)

entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ ρ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden” (p.271).

Validez y Confiabilidad

Hernández et al (2014):”La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligadas a otra medición de las mismas características.

Tabla 3

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio	Aplicable
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Joaquin Vertiz Osoreo	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cronbach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 4

*Confiabilidad cuestionario sobre Bienestar Laboral***Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	65

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis 2006, p.8)

Por debajo de 0.60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90, indica que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 5

Confiabilidad cuestionario sobre Conflictos Laborales

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Válidos		30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	30

Considerando la siguiente escala (De Vellis 2006, p.8)

Por debajo de 0.60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80, indica que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

2.9 Aspectos Éticos.

Se siguieron los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados.

Tabla 6

Bienestar Laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No Óptimo	20	18,2	18,2	18,2
Regular	24	21,8	21,8	40,0
Óptimo	66	60,0	60,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Bienestar Laboral (Anexo 2)

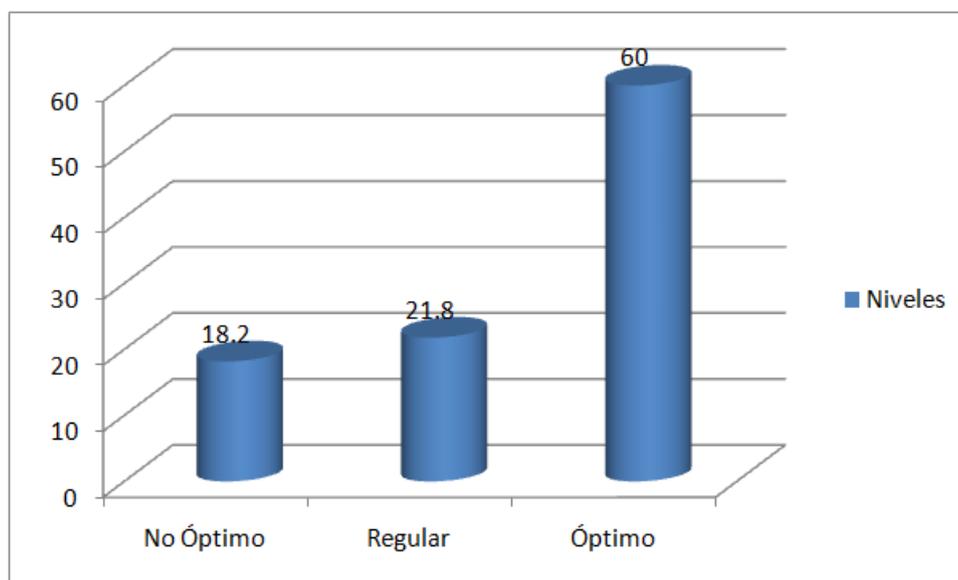


Figura 1. Diagrama de frecuencias del Bienestar Laboral

Interpretación

Como se observa en la tabla 4 y figura 1; el Bienestar laboral en un nivel óptimo representa un 60%, regular el 21.8% y no óptimo un 18.2%.

Tabla 7

Conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	54	49,1	49,1	49,1
Medio	36	32,7	32,7	81,8
Alto	20	18,2	18,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Conflictos Laborales (Anexo 2)

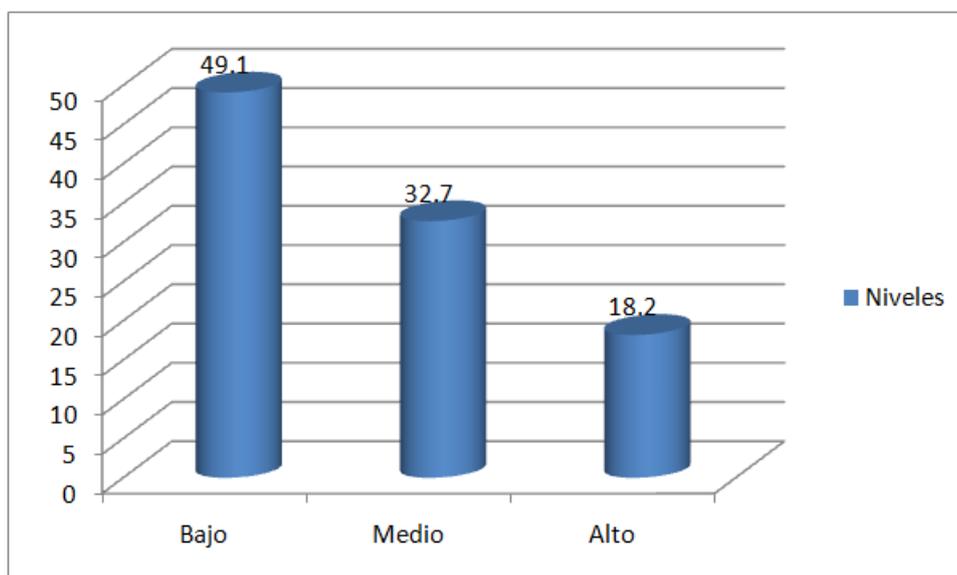


Figura 2. Diagrama de frecuencias de los Conflictos Laborales

Interpretación

Como se observa en la tabla 5 y figura 2; los conflictos laborales en un nivel de alto representa un 18.2%, medio un 32.7% y bajo un 49.1%.

Tabla 8

Bienestar Laboral y los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

		Bienestar Laboral			Total
		No Óptimo	Regular	Óptimo	
Conflictos Laborales	Bajo	0 0,0%	14 12,7%	40 36,4%	54 49,1%
	Medio	10 9,1%	2 1,8%	24 21,8%	36 32,7%
	Alto	10 9,1%	8 7,3%	2 1,8%	20 18,2%
Total		20 18,2%	24 21,8%	66 60,0%	110 100,0%

Fuente: Cuestionario de Bienestar Laboral y Conflictos Laborales (Anexo 2)

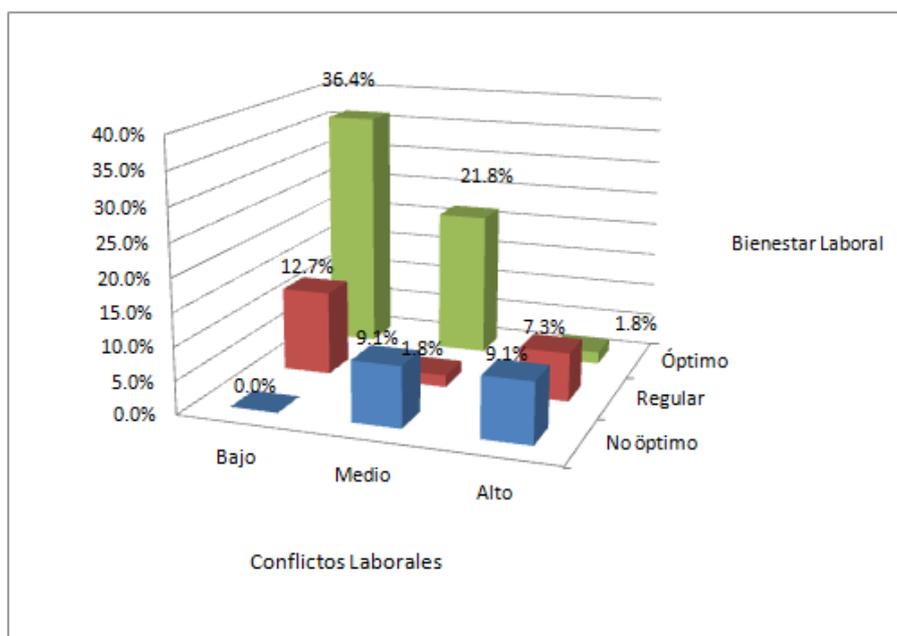


Figura 3. Diagrama de Columnas 3D del Bienestar Laboral y Los Conflictos Laborales

Interpretación

Como se observa en la tabla 6 y figura 3; los conflictos laborales en un nivel de bajo el 36.4% de los encuestados perciben un bienestar laboral óptimo, por otro lado, los conflictos laborales en un nivel de medio el 1.8% de los encuestados perciben un bienestar laboral regular. Así mismo, los conflictos laborales en un nivel de alto el 9.1% de los encuestados perciben un bienestar laboral no óptimo.

Tabla 9

Bienestar Laboral y la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

		Bienestar Laboral			Total
		No Óptimo	Regular	Óptimo	
Dimensión Intrapersonal	Bajo	0 0,0%	14 12,7%	40 36,4%	54 49,1%
	Medio	10 9,1%	2 1,8%	24 21,8%	36 32,7%
	Alto	10 9,1%	8 7,3%	2 1,8%	20 18,2%
Total		20 18,2%	24 21,8%	66 60,0%	110 100,0%

Fuente: Cuestionario de Bienestar Laboral y Conflictos Laborales (Anexo 2)

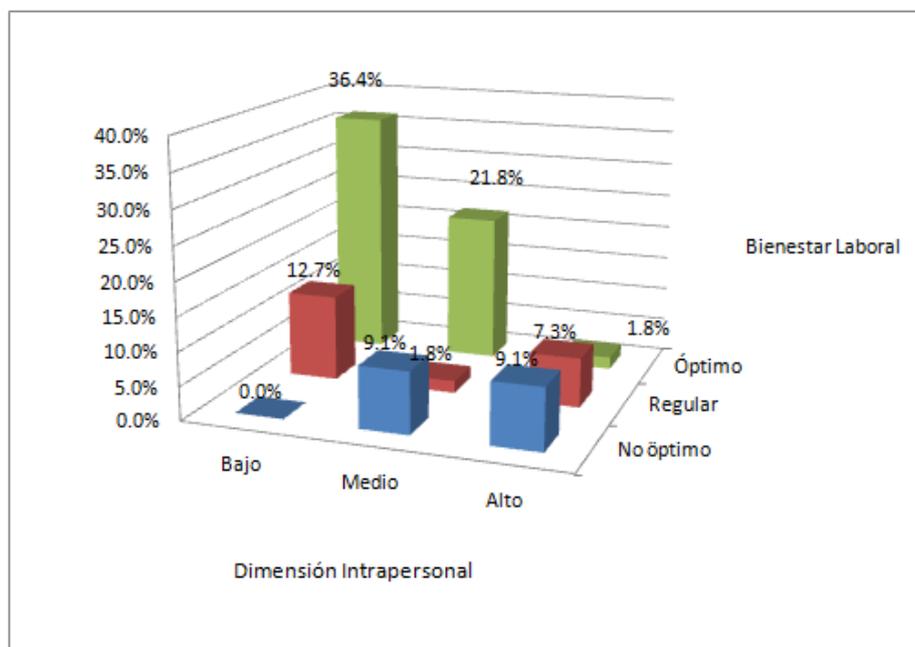


Figura 4. Diagrama de Columnas 3D del Bienestar Laboral y la Dimensión Intrapersonal

Interpretación

Como se observa en la tabla 7 y figura 4; la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de bajo el 36.4% de los encuestados perciben un bienestar laboral óptimo, por otro lado, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de medio el 21.8% de los encuestados perciben un bienestar laboral regular. Así mismo, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de alto el 9.1% de los encuestados perciben un bienestar laboral no óptimo

Tabla 10

Bienestar Laboral y la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

		Bienestar Laboral			Total
		No Óptimo	Regular	Óptimo	
Dimensión Extrapersonal	Bajo	0	13	41	54
		0,0%	11,8%	37,3%	49,1%
	Medio	10	3	19	32
		9,1%	2,7%	17,3%	29,1%
	Alto	10	8	6	24
		9,1%	7,3%	5,5%	21,8%
Total		20	24	66	110
		18,2%	21,8%	60,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Bienestar Laboral y Conflictos Laborales (Anexo 2)

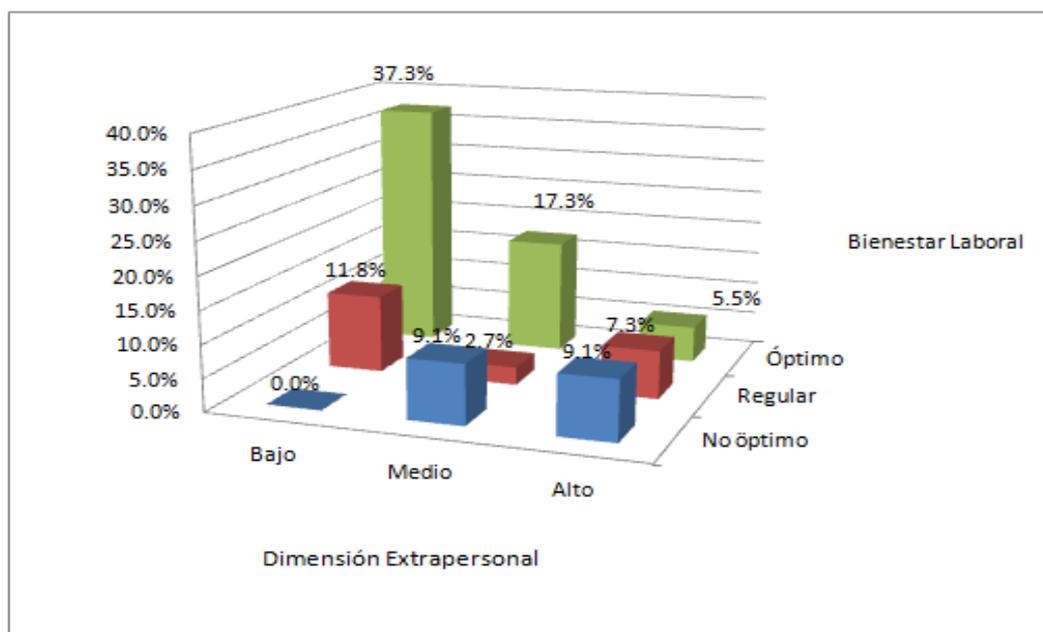


Figura 5. Diagrama de Columnas 3D del Bienestar Laboral y la Dimensión Extrapersonal

Interpretación

Como se observa en la tabla 8 y figura 5; la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de bajo el 37.3% de los encuestados perciben un bienestar laboral óptimo, por otro lado, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de medio el 17.3% de los encuestados perciben un bienestar laboral regular. Así mismo, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de alto el 9.1% de los encuestados perciben un bienestar laboral no óptimo

3.2. Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general

El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Hipótesis Nula

El Bienestar Laboral no se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Tabla 11

Correlación bienestar laboral y conflictos laborales

		Correlaciones	
		Bienestar Laboral	Conflictos Laborales
Bienestar Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,467**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	110	110
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,467**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	110	110

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

El resultado del estadístico Rho de Spearman de -0.467 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Hipótesis Específica 1

El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Hipótesis Nula

El Bienestar Laboral no se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Tabla 12

Correlación bienestar laboral y la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales

		Correlaciones	
		Bienestar Laboral	Dimensión Intrapersonal
Rho de Spearman	Bienestar Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,467**
		N	110
	Dimensión Intrapersonal	Coeficiente de correlación	-,467**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	110

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

El resultado del estadístico Rho de Spearman de -0.467 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Hipótesis Específica 2

El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Hipótesis Nula

El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016. 2016.

Tabla 13

Correlación bienestar laboral y la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales

		Correlaciones	
		Bienestar Laboral	Dimensión Extrapersonal
Rho de Spearman	Bienestar Laboral	1,000	-,447**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	110	110
	Dimensión Extrapersonal	-,447**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	110	110

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

El resultado del estadístico Rho de Spearman de -0.447 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

IV. Discusión

4.1. Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, El resultado del estadístico Rho de Spearman de -0.467 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016; esto es, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de bajo el 36.4% de los encuestados perciben un bienestar laboral óptimo, por otro lado, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de medio el 21.8% de los encuestados perciben un bienestar laboral regular. Así mismo, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de alto el 9.1% de los encuestados perciben un bienestar laboral no óptimo

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, el resultado del estadístico Rho de Spearman de -0.447 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016; esto es, la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de bajo el 37.3% de los encuestados perciben un bienestar laboral óptimo, por otro lado, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de medio el 17.3% de los encuestados perciben un bienestar laboral regular. Así mismo, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de alto el 9.1% de los encuestados perciben un bienestar laboral no óptimo

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, el resultado del estadístico Rho de Spearman de -0.467 indica

que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016; esto es, los conflictos laborales en un nivel de bajo el 36.4% de los encuestados perciben un bienestar laboral óptimo, por otro lado, los conflictos laborales en un nivel de medio el 21.8% de los encuestados perciben un bienestar laboral regular. Así mismo, los conflictos laborales en un nivel de alto el 9.1% de los encuestados perciben un bienestar laboral no óptimo

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Gonzales (2013), puesto que coincide en afirmar que una de las grandes preocupaciones de las instituciones tiene que ver con la capacidad de ofrecer valores agregados a sus colaboradores. Se trata de ir más allá de las promesas básicas y contractuales. El bienestar laboral está orientado a mejorar el clima de las empresas y mantener la energía en los equipos de trabajo. Además permite darle variedad a la rutina y la cotidianidad, promueve la integración entre los colaboradores y reconoce la contribución de las personas

Igualmente se corrobora lo planteado por Libreros (2011), puesto que se coincide en afirmar que las organizaciones son sistemas formados por personas, quienes cooperan y se agrupan para la existencia y cumplimiento de los objetivos de la misma; al estar inmersas en un contexto global, experimentan cambios constantes que generan impactos en las personas que la integran y a la vez en la sociedad de una forma dialéctica y de manera permanente. El Bienestar laboral y la cultura Organizacional son términos que se refieren a las percepciones, actos, actitudes de los individuos que en su ámbito laboral, a nivel individual y colectivo se desempeñan y establecen diferentes dinámicas relacionales. Por ello los anteriores conceptos integran variables como: valores, estructura, comunicación, ritos, creencias, códigos, simbologías, toma de decisiones, ambiente laboral, sentido de pertenencia, entre otros.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Córdón (2013), puesto que coincide en afirmar que el Ordenamiento Jurídico Laboral se ha caracterizado por la variedad de sistemas de solución de conflictos. Sin embargo, en los últimos veinte años tanto los interlocutores sociales como el propio Legislador han realizado un gran esfuerzo por el desarrollo y promoción, respectivamente, de los procedimientos autónomos de solución de conflictos. El ingente desarrollo de la «solución autónoma de conflictos» obliga al laboralista a realizar un exhaustivo estudio sobre la cuestión con el objeto de deslindar los problemas técnicos que sin duda su puesta en funcionamiento ha generado, y poder así articular propuestas de solución.

Igualmente se corrobora lo planteado por Gutiérrez (2013), puesto que se coincide en afirmar que el bienestar laboral radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias. En las empresas existen diferentes actividades a desempeñar, regularmente son ejecutadas de manera constante, en largos periodos de tiempo. Por lo que el colaborador desgasta y atrofia sus recursos físicos y mentales al pasar de los años. Ya sea por permanecer mucho tiempo sentado, mantenerse de pie; estático o en movimiento, esfuerzos visuales, gran actividad mental o incluso el acarrear cargas pesadas, se generarán estragos en la salud del individuo. Situación que afecta a la organización y al colaborador de manera conjunta; generando ausentismo, rotación de personal, bajo desempeño por parte de los trabajadores, baja en la motivación; provocando que el individuo no se identifique con la empresa. Para mejorar la cotidianidad laboral existen ejercicios para cada tipo de actividad, que no requieren el abandono del puesto de trabajo, por ejemplo flexiones, cambios de postura, estiramientos, desplazamientos, ejercicios respiratorios etc. Por otra parte también existen dinámicas y actividades de las que se puede hacer participar a los empleados con el fin de bajar el estrés, activar zonas del cuerpo que los empleados no utilizan durante sus actividades laborales y promover mejoras en el ambiente social de las áreas de trabajo.

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primera:** En cuanto al objetivo 1, se demuestra que el Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman -0.467 represento una moderada relación negativa entre las variables.
- Segunda:** En cuanto al objetivo 2, se demuestra que El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman -0.447 represento una moderada relación negativa entre las variables.
- Tercera:** En cuanto al objetivo General, El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman -0.467 represento una alta relación negativa entre las variables.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones.

- Primera:** Se recomienda desarrollar actividades de estímulo psicológico como talleres y charlas para incrementar el desarrollo intrapersonal del trabajador a fin de que se identifique mejor con su institución.
- Segunda:** Se recomienda fomentar dentro del programa de bienestar laboral incrementar y mejorar las actividades recreacionales entre los trabajadores a fin de estimular las relaciones laborales y espíritu de cuerpo.
- Tercera:** Se recomienda socializar el plan de bienestar laboral del RENIEC a todos los trabajadores para que tengan conocimiento de los alcances y beneficios del mismo y puedan hacer uso de los mismos.

VII. Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Asociación Salvadoreña de Industriales (2015). *Bienestar laboral*. Recuperado de:
<http://www.industriaelsalvador.com/index.php/programas/bienestar-laboral/>
- Alonzo, S. (2012). *Manejo de Conflictos en las Organizaciones*. Recuperado de:
<https://www.eoi.es/blogs/ruddyramonalonzo/2012/02/28/manejo-de-conflictos-en-las-organizaciones/>
- Alelu, H. (2010). *Encuesta*. Recuperado de:
https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/investigacionee/presentaciones/curso_10/encuesta_trabajo.pdf
- Barrera, L. (2014). *Coaching para el bienestar laboral*. Recuperado de:
http://www.laurabarrera.com.ar/?page_id=569
- Cordón, P. (2013). Tesis: *Métodos alternativos de resolución de conflictos aplicados a la negociación por la vía directa de pactos colectivos de condiciones de trabajo y a los conflictos laborales ya planteados*. Universidad de Guatemala. Recuperado de:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_11362.pdf
- Cortejoso, D. (2012). *Cómo gestionar un conflicto laboral*. Recuperado de:
<http://www.psicoglobalia.com/que-es-un-conflicto-laboral-y-como-gestionarlo/>
- Camacaro, R. (2012). *Instrumentos de recolección de datos*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos.htm>
- Caballero, R. (2012). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*, Recuperado de:
<http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/14984/1/rev61COL5.pdf>
- Contreras, J. (2012). *Bienestar social*. Recuperado de:
<http://es.slideshare.net/josefinacontreras/bienestar-social-12121580>

- Caroli, C. (2012). *El bienestar laboral*. Recuperado de: <http://administraciondepersonaldos.blogspot.pe/2012/11/bienestar-laboral.html>
- Diario Gestion (2015). *Bienestar laboral en el Peru*. Recuperado de: <https://bienestarlaboralperu.wordpress.com/>
- Del Campo, V. (2014). *Estudio sobre los conflictos laborales y su efecto en el trabajo diario*. Recuperado de: <http://delcampovillares.com/estudio-sobre-los-conflictos-laborales-y-su-efecto-en-el-trabajo-diario/>
- De Souza, B. (2010). *Una mirada genérica de los conflictos*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lbsb.htm>
- Diccionario Soviético (2016). *Método hipotético-deductivo*. Recuperado de: <http://www.filosofia.org/enc/ros/meto9.htm>
- Dominguez, C. (2016). *Bienestar Laboral*. Recuperado de: <http://www.codigosdelsers.com/holistica-empresarial-articulos/bienestar-laboral/>
- Estrada, R. (2010). *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>
- Ferrer, J. (2010). *Justificación, objetivos y bases teóricas*. Recuperado de: <http://metodologia02.blogspot.com/p/justificacion-objetivos-y-bases.html>
- García (2009), Tesis de Máster en Comercio y Negociación Internacional: *Estudio de Factibilidad de Exportación de Granadilla al Mercado Alemán. Ecuador*. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10616/1/37229_1.pdf
- Gutiérrez, T. (2014). *Empleados infelices... empresas poco productivas*. Recuperado de: <http://www.altonivel.com.mx/44007-busca-tu-felicidad-y-aumenta-tu-productividad.html>

- Gonzales, G. (2013). *Factores de bienestar laboral percepción de los trabajadores de mayor edad*. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/130022/mpggdo1de1.pdf;jsessionid=5495D3B493998E456F93B86EE15CC2BA.tdx1?sequence=1>
- González, G. (2012). *Los conflictos en la empresa*. Definición, análisis y soluciones. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>
- Gutiérrez, A (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. Recuperado de: PUCP.
- García, R. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- García, M. (2016). *Los conflictos. Tipos*. Recuperado de: <http://news.psykia.com/content/los-conflictos-tipos>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Jiménez, H. (2012). *Lineamientos del bienestar laboral*. Recuperado de: https://prezi.com/o_bqioxi_tj4/lineamientos-del-bienestar-laboral/
- Lopez, S. (2013). *Niveles de conflicto*. Recuperado de: <http://estosmecanicos.blogspot.pe/2013/04/niveles-de-conflicto.html>
- Libreros, M. (2011). *Incidencia de la cultura sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del valle Cauca*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/4202/1/7709012.2011.pdf>

- Leyton A, (2012). *Clases y tipos de Investigación Científica*. Recuperado de : <http://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>
- Miller, M. (2010). *Participación laboral femenina y Estados de bienestar*. Recuperado de: <http://digital.csic.es/bitstream/10261/2107/1/03-04.pdf>
- Piña, M. (2015), *Análisis de la Motivación en el personal Administrativo de la Empresa F.M.F. Construcciones C.A.* Monagas. Venezuela. Recuperado de: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/667/1/TESIS-658.314_O71_01.pdf
- Rodríguez, M. (2013). *Bienestar laboral Chiavenato*. Recuperado de: <https://prezi.com/ijwswr0jjn/bienestar-laboral-chiavenato/>
- Rodríguez, J. (2014). *La importancia del manejo de conflictos en las organizaciones modernas*. Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11596/1/MANEJO%20DE%20CONFLICTOS.pdf>
- Ruiz, M. (2014). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Según autores. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Serrano, S. (2013). *Conflictos Laborales*. Recuperado de: <http://www.aepccc.es/blog/item/conflictos-laborales.html>
- Toyama, M. (2013). *Factores clave para solucionar los conflictos laborales en las empresas*. Recuperado de: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/01/14/factores-conflictos-laborales-empresas/>

Sánchez, M. (2014). *Bienestar laboral y su influencia en las organizaciones*. Recuperado de: <http://www.gerencie.com/bienestar-laboral-y-su-influencia-en-las-organizaciones.html>

Uovirtual (2016). *Definición de conflicto*. Recuperado de: <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/tapren/1/1.pdf>

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistència

TÍTULO: BIENESTAR LABORAL Y CONFLICTOS LABORALES EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC). LIMA. 2016.
AUTOR: Br. AGUEDITA MARLENE MENDOZA POMA.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Qué relación existe entre el Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</p> <p>¿Qué relación existe entre el Bienestar Laboral y la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Bienestar Laboral y la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar Qué relación existe entre el Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar Qué relación existe entre el Bienestar Laboral y la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.</p> <p>Determinar qué relación existe entre el Bienestar Laboral y la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.</p> <p>El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.</p>	Variable 1: Bienestar Laboral..			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Satisfacción	Oportunidad Interés Facilidad Reconocimiento Seguridad responsabilidad	1-30	Óptimo (241-325) Regular (153-240) No Óptimo (65-152)
			Entorno laboral	Esfuerzo Libertad Desarrollo Permanencia Respeto	31-65	
			Variable 2: Conflictos Laborales.			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Intrapersonal	Intención Solución Esfuerzo	1-15	Alto (112-150) Mediano (71-111) Bajo (30-70)
			Extrapersonal	Negociación Solución Posición	16-30	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>RENIEC. LIMA. 2016.</p> <p>La población es de 110 trabajadores administrativos del Reniec.</p> <p>La muestra es de es de 110 trabajadores administrativos del RENIEC. Lima. 2016. Por tanto es una muestra censal o poblacional al ser la población igual a la muestra.</p>	<p>VARIABLE: BIENESTAR LABORAL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE BIENESTAR LABORAL. TÉCNICAS: ENCUESTA.</p> <p>AUTOR: BAIGORRIA. UCV. 2014. ADAPTADO POR JARA. AÑO: 2016 MONITOREO: AGOSTO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: RENIEC. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA.</p> <p>VARIABLE; CONFLICTOS LABORALES.</p> <p>INSTRUMENTO: CUESTIONARIO AMBIENTE LABORAL. TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: DEL CAMPO. V. AÑO: 2014. MONITOREO: AGOSTO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: RENIEC. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>Coefficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "ρ", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ </div> <p style="text-align: center;">$\rho = rs$</p> <p>Dónde: ρ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman Σ = Diferencia entre los rangos d = Diferencia entre los correspondientes estadísticos. n = Número de parejas</p> <p>Nivel de Significación: Si $p < 0.05 \Rightarrow$ Existe relación entre las variables Si $p > 0.05 \Rightarrow$ No existe relación entre las variables</p>

Anexo 2 Instrumentos

Instrumento de la Variable

Bienestar Laboral.

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *el bienestar laboral, en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

	DIMENSIÓN SATISFACCIÓN	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿Estoy satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la oficina, cafetería, ventilación, luz, etc.?					
2	¿Qué tan satisfecho está con las políticas de la institución que brindan la oportunidad de tener responsabilidades que le permitan desarrollar nuevas habilidades?					
3	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad existente en la estabilidad en su trabajo (liquidaciones, jubilaciones anticipadas)?					
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a tener un trabajo interesante?					
5	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a la utilización de los procedimientos establecidos para el ascenso en la institución?					
6	¿Qué tan satisfecho está en relación a la facilidad para aplicar y desarrollar sus habilidades y aptitudes en las actividades laborales?					
7	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al apoyo que recibe por parte de su jefe					

	cuando se presentan problemas de trabajo?					
8	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a percibir un salario equitativo al esfuerzo que implican sus actividades de trabajo?					
9	¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?					
10	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a tener un trabajo que le permita adquirir nuevos conocimientos y progresar?					
11	¿Qué tan satisfecho está con respecto a recibir percepciones laborales adicionales a la ley que sean proporcionales a su desempeño laboral?					
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a las condiciones de seguridad existentes para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo?					
13	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a las condiciones de seguridad en su lugar de trabajo (riesgos o fallas en la infraestructura de los edificios)?					
14	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas?					
15	¿Qué tan satisfecho está en proporción a la suficiencia de la información existente sobre cómo resolver o evitar situaciones de peligro o riesgo en el trabajo?					
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra de acuerdo al reconocimiento (felicitaciones) que tiene por parte de sus compañeros a su esfuerzo y el éxito en el trabajo?					

17	¿Qué tan satisfecho está en relación a la existencia de nuevas oportunidades para lograr mejores resultados a partir de un reto en su trabajo?					
18	¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto a la buena integración de su equipo de trabajo logrado a partir de los eventos organizados para fomentar la convivencia extramuros (torneos, fiestas de fin de año, reuniones) entre sus compañeros de trabajo y usted?					
19	¿Qué tan satisfecho está en relación a la justicia existente en la asignación de actividades y responsabilidades?					
20	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere debido al trabajo que realiza?					
21	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere por su nivel jerárquico?					
22	¿Está satisfecho con respecto a recibir una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto?					
23	¿Está satisfecho con la concesión de información y confianza a su persona, de manera que se le otorgue la capacidad de tomar decisiones y responsabilizarse de los resultados?					
24	¿Qué tan satisfecho está con la posibilidad de establecer metas concretas y que puedan ser alcanzadas con éxito?					
25	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al nivel jerárquico que ocupa en la organización?					
26	¿Está satisfecho con las condiciones del equipo de trabajo (funcionalidad de las computadoras, copiadoras, servidores, etc.)?					
27	¿Está satisfecho con la equidad en					

	cuanto al reconocimiento del jefe al desempeño en el trabajo?					
28	¿Está satisfecho con el pago que recibe en relación con las responsabilidades que se le asignan en la organización?					
29	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a tener un trabajo que represente un reto que le permita desarrollar nuevas capacidades?					
30	En general, ¿qué tan satisfecho diría que está en cuanto su ambiente laboral?					
	DIMENSIÓN ENTORNO LABORAL	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
31	Disfruto el realizar mi trabajo					
32	Cuando realizo mi trabajo o proyectos con calidad, de un modo eficaz (bien hecho) y eficiente (con menos recursos tales como el tiempo y dinero), mi esfuerzo es reconocido por mi jefe.					
33	Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones.					
34	La relación con mis compañeros de trabajo me permite desarrollarme en un ambiente de trabajo agradable.					
35	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas.					
36	Mi jefe trata a la gente (trabajadores) con justicia.					
37	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.					
38	Mi trabajo me permite tener prestigio y estatus.					
39	En mi espacio laboral existen las condiciones físicas que me permitan					

	realizar mi trabajo de manera confortable (ventilación, inmobiliario, equipo de cómputo, decoración, etc.)					
40	El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados.					
41	En mi área laboral existen actos no éticos o irregulares.					
42	En mi área laboral no se presentan acciones como influyentísimo.					
43	El trato existente entre mi jefe y yo es agradable y respetuoso.					
44	En mi área no se muestran sucesos o hechos que busquen afectar o beneficiar a alguien.					
45	Mi puesto me ha permitido tener una posición importante en la empresa.					
46	El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización.					
47	Mi equipo de trabajo cuenta con tecnología de vanguardia.					
48	El pago que he recibido por mi trabajo me ha permitido mejorar mi calidad de vida.					
49	Mi jefe nos brinda retroalimentación en cuanto a nuestro trabajo haciendo críticas constructivas para mejorarlo.					
50	Mis actividades laborales no se ven afectadas por envidias y ataques por parte de mis compañeros de trabajo					
51	Se me asignan responsabilidades extras a mi descripción de puesto en la organización.					
52	Cuando efectúo aportaciones importantes que benefician a la productividad de la empresa como descubrimiento o desarrollo de nuevos proyectos, aportación de conocimientos					

	con mis colegas, etc., se reconoce mi apoyo, mis capacidades, habilidades y actitudes.					
53	Mi desempeño se ha visto beneficiado en cuanto a que he logrado incrementar mi nivel jerárquico en la organización.					
54	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).					
55	En mi área de trabajo no existe la discriminación por mi trabajo.					
56	Mi nivel de responsabilidad es retroactivo con el nivel de mi puesto.					
57	Mi puesto me ha brindado la oportunidad de desempeñarme como lo he planeado.					
58	He alcanzado con éxito las metas que se me he propuesto en el desarrollo de mis actividades.					
59	En mi área de trabajo no existen favoritismos.					
60	La organización me ha permitido progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro de mi trabajo.					
61	He tenido la oportunidad de participar en proyectos que me permitan alcanzar éxitos profesionales.					
62	El respeto que adquiero es debido a mi trabajo.					
63	Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo.					
64	El respeto que adquiero es originado a mi nivel jerárquico.					
65	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.					

Instrumento de la Variable

Conflictos Laborales

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre los conflictos laborales, *en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

N°	DIMENSIÓN INTRAPERSONAL	Siempre	Siempre Casi	A veces	Nunca Casi	Nunca
1	Intento buscar una situación de compromiso					
.2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro					
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos					
.4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación					
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.					
6.	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.					
7.	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles					
8.	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo					
9.	Intento ganar tiempo para pensar					
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez					
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos					
12.	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera					

13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones					
14.	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema					
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura					
	DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL	Siempre	Siempre Casi	A veces	Nunca Casi	Nunca
16.	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto					
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo					
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución					
19.	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros					
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas					
21.	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.					
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación					
23.	A veces evito tomar posiciones que crean controversia con mis compañeros					
24.	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías					
25.	Propongo una posición intermedia a mis compañeros					
26.	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera					
27.	Yo les digo mis ideas y pregunto por las					

	suyas					
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura					
29.	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista					
30.	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos					

Anexo 3

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE BIENESTAR LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	SATISFACCIÓN							
1	¿Estoy satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la oficina, cafetería, ventilación, luz, etc.?	X		X		X		
2	¿Qué tan satisfecho está con las políticas de la institución que brindan la oportunidad de tener responsabilidades que le permitan desarrollar nuevas habilidades?	X		X		X		
3	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad existente en la estabilidad en su trabajo (liquidaciones, jubilaciones anticipadas)?	X		X		X		
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a tener un trabajo interesante?	X		X		X		
5	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a la utilización de los procedimientos establecidos para el ascenso en la institución?	X		X		X		
6	¿Qué tan satisfecho está en relación a la facilidad para aplicar y desarrollar sus habilidades y aptitudes en las actividades laborales?	X		X		X		
7	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas de trabajo?	X		X		X		
8	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a percibir un salario equitativo al esfuerzo que implican sus actividades de trabajo?	X		X		X		
9	¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?	X		X		X		
10	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a tener un trabajo que le permita adquirir nuevos conocimientos y progresar?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho está con respecto a recibir percepciones laborales adicionales a la ley que sean proporcionales a su desempeño laboral?	X		X		X		
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a las condiciones de seguridad existentes para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo?	X		X		X		
13	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a las condiciones de seguridad en su lugar de trabajo (riesgos o fallas en la infraestructura de los edificios)?	X		X		X		
14	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas?	X		X		X		
15	¿Qué tan satisfecho está en proporción a la suficiencia de la	X		X		X		

	información existente sobre cómo resolver o evitar situaciones de peligro o riesgo en el trabajo?						
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra de acuerdo al reconocimiento (felicitaciones) que tiene por parte de sus compañeros a su esfuerzo y el éxito en el trabajo?	X		X		X	
17	¿Qué tan satisfecho está en relación a la existencia de nuevas oportunidades para lograr mejores resultados a partir de un reto en su trabajo?	X		X		X	
18	¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto a la buena integración de su equipo de trabajo logrado a partir de los eventos organizados para fomentar la convivencia extramuros (torneos, fiestas de fin de año, reuniones) entre sus compañeros de trabajo y usted?	X		X		X	
19	¿Qué tan satisfecho está en relación a la justicia existente en la asignación de actividades y responsabilidades?	X		X		X	
20	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere debido al trabajo que realiza?	X		X		X	
21	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere por su nivel jerárquico?	X		X		X	
22	¿Está satisfecho con respecto a recibir una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto?	X		X		X	
23	¿Está satisfecho con la concesión de información y confianza a su persona, de manera que se le otorgue la capacidad de tomar decisiones y responsabilizarse de los resultados?	X		X		X	
24	¿Qué tan satisfecho está con la posibilidad de establecer metas concretas y que puedan ser alcanzadas con éxito?	X		X		X	
25	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al nivel jerárquico que ocupa en la organización?	X		X		X	
26	¿Está satisfecho con las condiciones del equipo de trabajo (funcionalidad de las computadoras, copiadoras, servidores, etc.)?	X		X		X	
27	¿Está satisfecho con el pago que recibe en relación con las responsabilidades que se le asignan en la organización?	X		X		X	
28	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a tener un trabajo que represente un reto que le permita desarrollar nuevas capacidades?	X		X		X	
29	En general, ¿qué tan satisfecho diría que está en cuanto su ambiente laboral?	X		X		X	

ENTORNO LABORAL		SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	Disfruto el realizar mi trabajo	X		X		X	
32	Cuando realizo mi trabajo o proyectos con calidad, de un modo eficaz (bien hecho) y eficiente (con menos recursos tales como el tiempo y dinero), mi esfuerzo es reconocido por mi jefe.	X		X		X	
33	Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones.	X		X		X	
34	La relación con mis compañeros de trabajo me permite desarrollarme en un ambiente de trabajo agradable.	X		X		X	
35	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas.	X		X		X	
36	Mi jefe trata a la gente (trabajadores) con justicia.	X		X		X	
37	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.	X		X		X	
38	Mi trabajo me permite tener prestigio y estatus.	X		X		X	
39	En mi espacio laboral existen las condiciones físicas que me permitan realizar mi trabajo de manera confortable (ventilación, inmobiliario, equipo de cómputo, decoración, etc.)	X		X		X	
40	El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados.	X		X		X	
41	En mi área laboral existen actos no éticos o irregulares.	X		X		X	
42	En mi área laboral no se presentan acciones como influyentísimo.	X		X		X	
43	El trato existente entre mi jefe y yo es agradable y respetuoso.	X		X		X	
44	En mi área no se muestran sucesos o hechos que busquen afectar o beneficiar a alguien.	X		X		X	
45	Mi puesto me ha permitido tener una posición importante en la empresa.	X		X		X	
46	El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización.	X		X		X	
47	Mi equipo de trabajo cuenta con tecnología de vanguardia.	X		X		X	
48	El pago que he recibido por mi trabajo me ha permitido mejorar mi calidad de vida.	X		X		X	
49	Mi jefe nos brinda retroalimentación en cuanto a nuestro trabajo haciendo críticas constructivas para mejorarlo.	X		X		X	
50	Mis actividades laborales no se ven afectadas por envidias y ataques por parte de mis compañeros de trabajo	X		X		X	
51	Se me asignan responsabilidades extras a mi descripción de puesto en la organización.	X		X		X	
52	Cuando efectúo aportaciones importantes que benefician a la productividad de la empresa como descubrimiento o desarrollo de nuevos proyectos, aportación de conocimientos con mis colegas, etc., se reconoce mi apoyo, mis capacidades, habilidades y actitudes.	X		X		X	

53	Mi desempeño se ha visto beneficiado en cuanto a que he logrado incrementar mi nivel jerárquico en la organización.	X		X		X	
54	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).	X		X		X	
55	En mi área de trabajo no existe la discriminación por mi trabajo.	X		X		X	
56	Mi nivel de responsabilidad es retroactivo con el nivel de mi puesto.	X		X		X	
57	Mi puesto me ha brindado la oportunidad de desempeñarme como lo he planeado.	X		X		X	
58	He alcanzado con éxito las metas que se me he propuesto en el desarrollo de mis actividades.	X		X		X	
59	En mi área de trabajo no existen favoritismos.	X		X		X	
60	La organización me ha permitido progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro de mi trabajo.	X		X		X	
61	He tenido la oportunidad de participar en proyectos que me permitan alcanzar éxitos profesionales.	X		X		X	
62	El respeto que adquiero es debido a mi trabajo.	X		X		X	
63	Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo.	X		X		X	
64	El respeto que adquiero es originado a mi nivel jerárquico.	X		X		X	
65	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Condición de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

22 de Setiembre del 2016

Identificación y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Cualificación del evaluador: DOCTOR

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Relevancia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	INTRAPERSONAL							
1	Intento buscar una situación de compromiso	X		X		X		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	X		X		X		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	X		X		X		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	X		X		X		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	X		X		X		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	X		X		X		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles.	X		X		X		
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo.	X		X		X		
9	Intento ganar tiempo para pensar.	X		X		X		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez.	X		X		X		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos.	X		X		X		
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	X		X		X		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	X		X		X		
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	X		X		X		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	X		X		X		
	EXTRAPERSONAL							
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	X		X		X		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	X		X		X		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	X		X		X		
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	X		X		X		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	X		X		X		
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	X		X		X		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	X		X		X		

23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia Con mis compañeros	X		X		X	
24	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	X		X		X	
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	X		X		X	
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	X		X		X	
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	X		X		X	
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	X		X		X	
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	X		X		X	
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

22 de Setiembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimer

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE BIENESTAR LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	SATISFACCIÓN							
1	¿Estoy satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la oficina, cafetería, ventilación, luz, etc.?	X		X		X		
2	¿Qué tan satisfecho está con las políticas de la institución que brindan la oportunidad de tener responsabilidades que le permitan desarrollar nuevas habilidades?	X		X		X		
3	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad existente en la estabilidad en su trabajo (liquidaciones, jubilaciones anticipadas)?	X		X		X		
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a tener un trabajo interesante?	X		X		X		
5	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a la utilización de los procedimientos establecidos para el ascenso en la institución?	X		X		X		
6	¿Qué tan satisfecho está en relación a la facilidad para aplicar y desarrollar sus habilidades y aptitudes en las actividades laborales?	X		X		X		
7	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas de trabajo?	X		X		X		
8	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a percibir un salario equitativo al esfuerzo que implican sus actividades de trabajo?	X		X		X		
9	¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?	X		X		X		
10	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a tener un trabajo que le permita adquirir nuevos conocimientos y progresar?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho está con respecto a recibir percepciones laborales adicionales a la ley que sean proporcionales a su desempeño laboral?	X		X		X		
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a las condiciones de seguridad existentes para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo?	X		X		X		
13	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a las condiciones de seguridad en su lugar de trabajo (riesgos o fallas en la infraestructura de los edificios)?	X		X		X		
14	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas?	X		X		X		
15	¿Qué tan satisfecho está en proporción a la suficiencia de la	X		X		X		

	información existente sobre cómo resolver o evitar situaciones de peligro o riesgo en el trabajo?						
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra de acuerdo al reconocimiento (felicitaciones) que tiene por parte de sus compañeros a su esfuerzo y el éxito en el trabajo?	X		X		X	
17	¿Qué tan satisfecho está en relación a la existencia de nuevas oportunidades para lograr mejores resultados a partir de un reto en su trabajo?	X		X		X	
18	¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto a la buena integración de su equipo de trabajo logrado a partir de los eventos organizados para fomentar la convivencia extramuros (torneos, fiestas de fin de año, reuniones) entre sus compañeros de trabajo y usted?	X		X		X	
19	¿Qué tan satisfecho está en relación a la justicia existente en la asignación de actividades y responsabilidades?	X		X		X	
20	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere debido al trabajo que realiza?	X		X		X	
21	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere por su nivel jerárquico?	X		X		X	
22	¿Está satisfecho con respecto a recibir una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto?	X		X		X	
23	¿Está satisfecho con la concesión de información y confianza a su persona, de manera que se le otorgue la capacidad de tomar decisiones y responsabilizarse de los resultados?	X		X		X	
24	¿Qué tan satisfecho está con la posibilidad de establecer metas concretas y que puedan ser alcanzadas con éxito?	X		X		X	
25	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al nivel jerárquico que ocupa en la organización?	X		X		X	
26	¿Está satisfecho con las condiciones del equipo de trabajo (funcionalidad de las computadoras, copadoras, servidores, etc.)?	X		X		X	
27	¿Está satisfecho con el pago que recibe en relación con las responsabilidades que se le asignan en la organización?	X		X		X	
28	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a tener un trabajo que represente un reto que le permita desarrollar nuevas capacidades?	X		X		X	
29	En general, ¿qué tan satisfecho diría que está en cuanto su ambiente laboral?	X		X		X	

	ENTORNO LABORAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
31	Disfruto el realizar mi trabajo	X		X		X		
32	Cuando realizo mi trabajo o proyectos con calidad, de un modo eficaz (bien hecho) y eficiente (con menos recursos tales como el tiempo y dinero), mi esfuerzo es reconocido por mi jefe.	X		X		X		
33	Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones.	X		X		X		
34	La relación con mis compañeros de trabajo me permite desarrollarme en un ambiente de trabajo agradable.	X		X		X		
35	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas.	X		X		X		
36	Mi jefe trata a la gente (trabajadores) con justicia.	X		X		X		
37	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.	X		X		X		
38	Mi trabajo me permite tener prestigio y estatus.	X		X		X		
39	En mi espacio laboral existen las condiciones físicas que me permitan realizar mi trabajo de manera confortable (ventilación, inmobiliario, equipo de cómputo, decoración, etc.)	X		X		X		
40	El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados.	X		X		X		
41	En mi área laboral existen actos no éticos o irregulares.	X		X		X		
42	En mi área laboral no se presentan acciones como influyentísimo.	X		X		X		
43	El trato existente entre mi jefe y yo es agradable y respetuoso.	X		X		X		
44	En mi área no se muestran sucesos o hechos que busquen afectar o beneficiar a alguien.	X		X		X		
45	Mi puesto me ha permitido tener una posición importante en la empresa.	X		X		X		
46	El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización.	X		X		X		
47	Mi equipo de trabajo cuenta con tecnología de vanguardia.	X		X		X		
48	El pago que he recibido por mi trabajo me ha permitido mejorar mi calidad de vida.	X		X		X		
49	Mi jefe nos brinda retroalimentación en cuanto a nuestro trabajo haciendo críticas constructivas para mejorarlo.	X		X		X		
50	Mis actividades laborales no se ven afectadas por envidias y ataques por parte de mis compañeros de trabajo	X		X		X		
51	Se me asignan responsabilidades extras a mi descripción de puesto en la organización.	X		X		X		
52	Cuando efectúo aportaciones importantes que benefician a la productividad de la empresa como descubrimiento o desarrollo de nuevos proyectos, aportación de conocimientos con mis colegas, etc., se reconoce mi apoyo, mis capacidades, habilidades y actitudes.	X		X		X		

53	Mi desempeño se ha visto beneficiado en cuanto a que he logrado incrementar mi nivel jerárquico en la organización.	X		X		X		
54	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).	X		X		X		
55	En mi área de trabajo no existe la discriminación por mi trabajo.	X		X		X		
56	Mi nivel de responsabilidad es retroactivo con el nivel de mi puesto.	X		X		X		
57	Mi puesto me ha brindado la oportunidad de desempeñarme como lo he planeado.	X		X		X		
58	He alcanzado con éxito las metas que se me he propuesto en el desarrollo de mis actividades.	X		X		X		
59	En mi área de trabajo no existen favoritismos.	X		X		X		
60	La organización me ha permitido progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro de mi trabajo.	X		X		X		
61	He tenido la oportunidad de participar en proyectos que me permitan alcanzar éxitos profesionales.	X		X		X		
62	El respeto que adquiero es debido a mi trabajo.	X		X		X		
63	Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo.	X		X		X		
64	El respeto que adquiero es originado a mi nivel jerárquico.	X		X		X		
65	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

22 de Setiembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818

Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO ODONTOLOGO

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	INTRAPERSONAL							
1	Intento buscar una situación de compromiso	X		X		X		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	X		X		X		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	X		X		X		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	X		X		X		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	X		X		X		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	X		X		X		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles.	X		X		X		
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo.	X		X		X		
9	Intento ganar tiempo para pensar.	X		X		X		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez.	X		X		X		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos.	X		X		X		
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	X		X		X		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	X		X		X		
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	X		X		X		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	X		X		X		
	EXTRAPERSONAL							
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	X		X		X		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	X		X		X		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	X		X		X		
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	X		X		X		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	X		X		X		
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	X		X		X		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	X		X		X		

23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia Con mis compañeros	X		X		X		
24	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	X		X		X		
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	X		X		X		
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	X		X		X		
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	X		X		X		
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	X		X		X		
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	X		X		X		
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

22 de Setiembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818

Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO ODONTOLOGO

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE BIENESTAR LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	SATISFACCIÓN							
1	¿Estoy satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la oficina, cafetería, ventilación, luz, etc.?	X		X		X		
2	¿Qué tan satisfecho está con las políticas de la institución que brindan la oportunidad de tener responsabilidades que le permitan desarrollar nuevas habilidades?	X		X		X		
3	¿Qué tan satisfecho está con la seguridad existente en la estabilidad en su trabajo (liquidaciones, jubilaciones anticipadas)?	X		X		X		
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a tener un trabajo interesante?	X		X		X		
5	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a la utilización de los procedimientos establecidos para el ascenso en la institución?	X		X		X		
6	¿Qué tan satisfecho está en relación a la facilidad para aplicar y desarrollar sus habilidades y aptitudes en las actividades laborales?	X		X		X		
7	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al apoyo que recibe por parte de su jefe cuando se presentan problemas de trabajo?	X		X		X		
8	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a percibir un salario equitativo al esfuerzo que implican sus actividades de trabajo?	X		X		X		
9	¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?	X		X		X		
10	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a tener un trabajo que le permita adquirir nuevos conocimientos y progresar?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho está con respecto a recibir percepciones laborales adicionales a la ley que sean proporcionales a su desempeño laboral?	X		X		X		
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a las condiciones de seguridad existentes para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo?	X		X		X		
13	¿Qué tan satisfecho está en cuanto a las condiciones de seguridad en su lugar de trabajo (riesgos o fallas en la infraestructura de los edificios)?	X		X		X		
14	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al apoyo que tiene de sus compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar trabajos y solucionar problemas?	X		X		X		
15	¿Qué tan satisfecho está en proporción a la suficiencia de la	X		X		X		

	información existente sobre cómo resolver o evitar situaciones de peligro o riesgo en el trabajo?						
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra de acuerdo al reconocimiento (felicitaciones) que tiene por parte de sus compañeros a su esfuerzo y el éxito en el trabajo?	X		X		X	
17	¿Qué tan satisfecho está en relación a la existencia de nuevas oportunidades para lograr mejores resultados a partir de un reto en su trabajo?	X		X		X	
18	¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto a la buena integración de su equipo de trabajo logrado a partir de los eventos organizados para fomentar la convivencia extramuros (torneos, fiestas de fin de año, reuniones) entre sus compañeros de trabajo y usted?	X		X		X	
19	¿Qué tan satisfecho está en relación a la justicia existente en la asignación de actividades y responsabilidades?	X		X		X	
20	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere debido al trabajo que realiza?	X		X		X	
21	¿Está satisfecho con el respeto que adquiere por su nivel jerárquico?	X		X		X	
22	¿Está satisfecho con respecto a recibir una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto?	X		X		X	
23	¿Está satisfecho con la concesión de información y confianza a su persona, de manera que se le otorgue la capacidad de tomar decisiones y responsabilizarse de los resultados?	X		X		X	
24	¿Qué tan satisfecho está con la posibilidad de establecer metas concretas y que puedan ser alcanzadas con éxito?	X		X		X	
25	¿Qué tan satisfecho está en cuanto al nivel jerárquico que ocupa en la organización?	X		X		X	
26	¿Está satisfecho con las condiciones del equipo de trabajo (funcionalidad de las computadoras, copiadoras, servidores, etc.)?	X		X		X	
27	¿Está satisfecho con el pago que recibe en relación con las responsabilidades que se le asignan en la organización?	X		X		X	
28	¿Qué tan satisfecho se encuentra con respecto a tener un trabajo que represente un reto que le permita desarrollar nuevas capacidades?	X		X		X	
29	En general, ¿qué tan satisfecho diría que está en cuanto su ambiente laboral?	X		X		X	

ENTORNO LABORAL		SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	Disfruto el realizar mi trabajo	X		X		X	
32	Cuando realizo mi trabajo o proyectos con calidad, de un modo eficaz (bien hecho) y eficiente (con menos recursos tales como el tiempo y dinero), mi esfuerzo es reconocido por mi jefe.	X		X		X	
33	Tengo la libertad de hacer las cosas a mi manera concediéndome responsabilidad en la toma de decisiones.	X		X		X	
34	La relación con mis compañeros de trabajo me permite desarrollarme en un ambiente de trabajo agradable.	X		X		X	
35	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas.	X		X		X	
36	Mi jefe trata a la gente (trabajadores) con justicia.	X		X		X	
37	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.	X		X		X	
38	Mi trabajo me permite tener prestigio y estatus.	X		X		X	
39	En mi espacio laboral existen las condiciones físicas que me permitan realizar mi trabajo de manera confortable (ventilación, inmobiliario, equipo de cómputo, decoración, etc.)	X		X		X	
40	El salario, prestaciones y compensaciones son adecuados.	X		X		X	
41	En mi área laboral existen actos no éticos o irregulares.	X		X		X	
42	En mi área laboral no se presentan acciones como influyentísimo.	X		X		X	
43	El trato existente entre mi jefe y yo es agradable y respetuoso.	X		X		X	
44	En mi área no se muestran sucesos o hechos que busquen afectar o beneficiar a alguien.	X		X		X	
45	Mi puesto me ha permitido tener una posición importante en la empresa.	X		X		X	
46	El realizar bien mi trabajo asegura mi permanencia en la organización.	X		X		X	
47	Mi equipo de trabajo cuenta con tecnología de vanguardia.	X		X		X	
48	El pago que he recibido por mi trabajo me ha permitido mejorar mi calidad de vida.	X		X		X	
49	Mi jefe nos brinda retroalimentación en cuanto a nuestro trabajo haciendo críticas constructivas para mejorarlo.	X		X		X	
50	Mis actividades laborales no se ven afectadas por envidias y ataques por parte de mis compañeros de trabajo	X		X		X	
51	Se me asignan responsabilidades extras a mi descripción de puesto en la organización.	X		X		X	
52	Cuando efectúo aportaciones importantes que benefician a la productividad de la empresa como descubrimiento o desarrollo de nuevos proyectos, aportación de conocimientos con mis colegas, etc., se reconoce mi apoyo, mis capacidades, habilidades y actitudes.	X		X		X	

53	Mi desempeño se ha visto beneficiado en cuanto a que he logrado incrementar mi nivel jerárquico en la organización.	X		X		X		
54	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).	X		X		X		
55	En mi área de trabajo no existe la discriminación por mi trabajo.	X		X		X		
56	Mi nivel de responsabilidad es retroactivo con el nivel de mi puesto.	X		X		X		
57	Mi puesto me ha brindado la oportunidad de desempeñarme como lo he planeado.	X		X		X		
58	He alcanzado con éxito las metas que se me he propuesto en el desarrollo de mis actividades.	X		X		X		
59	En mi área de trabajo no existen favoritismos.	X		X		X		
60	La organización me ha permitido progresar o descubrir nuevas áreas laborales dentro de mi trabajo.	X		X		X		
61	He tenido la oportunidad de participar en proyectos que me permitan alcanzar éxitos profesionales.	X		X		X		
62	El respeto que adquiero es debido a mi trabajo.	X		X		X		
63	Me permiten explorar mis capacidades a fin de tomar decisiones y resolver problemas que se presenten en mi área o proceso en que me desenvuelvo.	X		X		X		
64	El respeto que adquiero es originado a mi nivel jerárquico.	X		X		X		
65	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

22 de Setiembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





 Dr. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
 CIPM Y DNIET
 CATEDRATICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 EN INGENIERIA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INTRAPERSONAL								
1	Intento buscar una situación de compromiso	X		X		X		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	X		X		X		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	X		X		X		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	X		X		X		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	X		X		X		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	X		X		X		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles.	X		X		X		
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo.	X		X		X		
9	Intento ganar tiempo para pensar.	X		X		X		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez.	X		X		X		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos.	X		X		X		
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	X		X		X		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	X		X		X		
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	X		X		X		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	X		X		X		
EXTRAPERSONAL								
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	X		X		X		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	X		X		X		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	X		X		X		
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	X		X		X		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	X		X		X		
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	X		X		X		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	X		X		X		

23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia Con mis compañeros	X		X		X		
24	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	X		X		X		
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	X		X		X		
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	X		X		X		
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	X		X		X		
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	X		X		X		
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	X		X		X		
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

22 de Setiembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

IICV

 FACULTAD DE EDUCACIÓN

 UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO

 DR. Mildred Jenica Ledesma Cuadros

 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE PEDAGOGÍA

 EN INICIAL

Anexo 4

Base de Datos

N°	CONFLICTOS LABORALES																														
	Intrapersonal															Extraperosnal															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	#	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	
3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
5	5	5	1	1	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	
7	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
8	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	
9	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
10	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	
11	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5	
12	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
13	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
14	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
15	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
16	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	
17	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
19	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	
21	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
22	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	
25	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
26	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	
27	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
28	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	1	1	1	1	4	5	3	5	5	5	4	4	
29	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	5		
30	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	
31	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	4	5	1	4	3	3	5	4	
32	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
33	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
34	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	
35	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
37	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	
39	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
40	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4
41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	
43	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
44	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	
45	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
46	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	
47	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5	
48	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
49	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
50	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	

51	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5			
52	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2			
53	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5			
54	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4			
55	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2			
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3		
57	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4		
58	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4		
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3		
61	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	
62	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		
63	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	
64	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	
65	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	5	5		
66	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
67	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4		
68	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4		
69	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
70	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2		
71	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
72	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	
75	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	
76	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4		
77	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	
79	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	
80	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	
81	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	
82	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	
83	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5	
84	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
85	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	4	
86	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	4	
87	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
88	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	
89	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
90	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	4	3	3	
93	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	
94	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	4	
95	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	
97	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	
98	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	
99	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	
100	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	
101	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
102	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
103	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	4	
104	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	4	
105	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
106	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	
107	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

52	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3		
53	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	
54	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
55	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	
56	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
57	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	2	4	3		
58	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2		
59	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	1	1		
60	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
61	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	2	4	3		
62	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
63	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	2	4	3		
64	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3		
65	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	1	1	3	3	1	1	3	4	3	5	4	5	4
66	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	1	3	3	1	1	1	3	4	5	5	4	4	4	4	
67	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2		
68	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	
69	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3		
70	5	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4		
71	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
72	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	3	5	5	5	5	
73	5	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5		
74	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5		
75	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	
76	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
77	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5		
78	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
79	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	2	4	3		
80	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	2	4	3		
82	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3		
83	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	1	1	3	3	1	1	1	3	4	3	5	4	5	4	
84	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	1	3	3	1	1	1	3	4	5	5	4	4	4	4	
85	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2		
86	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	
87	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	1	3	3	1	1	1	3	4	5	5	4	4	4	4	
88	5	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	
89	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	
90	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
91	5	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	
92	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
93	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	2	4	3	4	5	2	4	3
94	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	
95	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	1	1		
96	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
97	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	2	4	3		
98	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	2	4	3		
100	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3		
101	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	1	1	1	3	4	3	5	4	5	4
102	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	1	3	3	1	1	1	3	4	5	5	4	4	4	4	
103	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	
104	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	4
105	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	1	3	3	1	1	1	3	4	5	5	4	4	4	4
106	5	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	1	3	3																							

CONFLICTOS LABORALES PILOTO																														
N°	Intrapersonal															Extrapersonal														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3
3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
5	5	5	1	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3
7	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4
8	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5
9	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4
10	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4
11	4	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	4	5	5	
12	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
13	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
14	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
15	4	5	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
16	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	
17	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
19	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	3	3	
21	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
22	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	5	4	
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1	3	1	1	3	4	4	4	3	3	
25	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
26	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	
27	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
28	3	5	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	3	1	1	1	1	4	5	3	5	5	5	4	4	
29	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	5	
30	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	

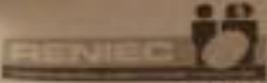
BIENESTAR LABORAL PILOTO																																					
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
	1	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1
2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	1	2	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	4	3	4	5	2	4	3	4	3
4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2
5	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	3	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4	5	2	4	3	4	3
10	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3
11	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	
12	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	3	4	5	5	4	4	4	
13	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4
14	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2
15	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	1	3	3	1	1	1	3	4	5	5	4	4	4	4	4
16	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3
17	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1
18	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3

20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	2	4	3		
22	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2		
23	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	1	1		
24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4		
25	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	2	4	3		
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
27	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	2	4	3		
28	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3		
29	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	1	1	3	3	1	1	1	3	4	3	5	4	5	4		
30	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	1	3	3	1	1	1	3	4	5	5	4	4	4	

36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	
3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	3	5	3	1	
4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2
3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	
4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	3	3	4	2	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	3	3	4	2	
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	
3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	3	5	3	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	3	5	3	1	
4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	3	3	4	2	
3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	
4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	

Anexo 5

Autorización



OFICINA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ
"MAG DE LA CONEXIÓN DEL MAPA DE ORO"

Lima, 08 septiembre de 2016

OFICIO N° 000520 -2016/GPRC/SGPRC/RENIEC

Sra.

Aguedita Marieno Mendoza Poma

Presencia:

Asunto : Autorización para realizar las encuestas al personal de la SGPRC, como instrumento de la tesis de Magister.

Referencia : Carta S/N (01SEP2016)

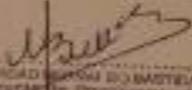
De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle con relación al asunto de la referencia, nuestro apoyo a su solicitud, en aras de la formación de nuevos gestores que contribuyan al desarrollo de la Gestión Pública en beneficio de las instituciones de la sociedad organizada, por ello, se acepta su solicitud y se autoriza la realización de la encuesta como instrumento para la tesis de magister "Bienestar Laboral y Conflicto laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)."

En ese sentido, mucho agradeceré nos haga llegar las conclusiones finales de su tesis y las recomendaciones que nos permitan brindar una mejor calidad en la gestión de las funciones que desarrolla esta Dirección.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi estima y especial consideración.

Atentamente,



LIC. PATRICIA ESPINO DE BASTIDAS
Sub Directora de Planeamiento
de Recursos Humanos (S)
Dirección de Personal de Registro Civil
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN
Y ESTADO CIVIL

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
-RENIEC- PAGO-
www.reniec.gob.pe

Anexo 6

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

2. AUTOR

Aguedita Marlene Mendoza Poma

damar1@hotmail.com

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar Qué relación existe entre el Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016; constituido por 110 trabajadores administrativos del RENIEC, la muestra considera a toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Bienestar laboral y Conflictos laborales.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta de Bienestar Laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y la Encuesta de Conflicto Laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca del bienestar laboral y los conflictos laborales en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: el Bienestar Laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

4. PALABRAS CLAVE

Bienestar laboral y Conflictos laborales.

5. ABSTRACT

The present research was to determine overall objective What is the relationship between the Labour Welfare and labor disputes in the National Registry of Identification and Civil

Status (RENIEC). Lima. 2016; consisting of 110 administrative workers RENIEC, the exhibition considers the whole population, which has been used variables: employment and labor conflicts Welfare.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for purpose non-experimental design casual level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Survey of Labour Welfare in the scale of Likert (always, often, sometimes, rarely, never) and the Survey of Labour Conflict in the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about the labor welfare and labor disputes in its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that: the Labour Welfare is significantly related to labor disputes in the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC). Lima. 2016.

6. KEYWORDS

Labor welfare and labor disputes.

7. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016. Fue desarrollado con un diseño no experimental de nivel correlacional, tuvo como punto de partida relación entre el bienestar laboral y los conflictos laborales entre los trabajadores administrativos del RENIEC. La presente investigación consta de VI capítulos los cuales son detallados a continuación. Estos son: Capítulo I Constituido por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y la fundamentación científica, el marco conceptual, el planteamiento del problema, que comprende el problema de investigación, formulación del problema, que son interrogantes a los cuales responde la investigación; Hipótesis; objetivos de la investigación; En el Capítulo 2: Se presenta el marco metodológico, que comprende las variable, la opercionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y los aspectos éticos. En el Capítulo 3: Se presentan los resultados de la investigación, los mismos que dan cuenta de los hallazgos logrados con sus respectivos análisis. En el Capítulo 4: Se procede a la discusión de los resultados de la investigación. En el Capítulo 5: Se exponen a las conclusiones a las cuales

arribó investigación. En el Capítulo 6: Se detallan las recomendaciones que se brindan. En el Capítulo 7: Se presentan las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel casual, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta de Bienestar Laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y la Encuesta de Conflicto Laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca del bienestar laboral y los conflictos laborales en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Hipótesis general

El Bienestar Laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Hipótesis Nula

El Bienestar Laboral no se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

Tabla 9

Correlación bienestar laboral y conflictos laborales

		Correlaciones	
		Bienestar Laboral	Conflictos Laborales
Rho de Spearman	Bienestar Laboral	Coeficiente de correlación 1,000	-,467**
		Sig. (bilateral) .	,000
		N 110	110
Rho de Spearman	Conflictos Laborales	Coeficiente de correlación -,467**	1,000
		Sig. (bilateral) ,000	.
		N 110	110

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

Fuente: Cuestionario de Bienestar Laboral y Conflictos Laborales (Anexo 2)

10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Libreros (2011), puesto que se coincide en afirmar que las organizaciones son sistemas formados por personas, quienes cooperan y se agrupan para la existencia y cumplimiento de los objetivos de la misma; al estar inmersas en un contexto global, experimentan cambios constantes que generan impactos en las personas que la integran y a la vez en la sociedad de una forma dialéctica y de manera permanente. El Bienestar laboral y la cultura Organizacional son términos que se refieren a las percepciones, actos, actitudes de los individuos que en su ámbito laboral, a nivel individual y colectivo se desempeñan y establecen diferentes dinámicas relacionales. Por ello los anteriores conceptos integran variables como: valores, estructura, comunicación, ritos, creencias, códigos, simbologías, toma de decisiones, ambiente laboral, sentido de pertenencia, entre otros.

11. CONCLUSIONES

En cuanto a la Hipótesis general, se demuestra que el Bienestar Laboral se relaciona significativamente con los conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016.

12. REFERENCIAS

- Libreros, M. (2011). Incidencia de la cultura sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del valle Cauca. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/4202/1/7709012.2011.pdf>.
- De Souza, B. (2010). Una mirada genérica de los conflictos. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm>
- Serrano, S. (2013). Conflictos Laborales. Recuperado de: <http://www.aepccc.es/blog/item/conflictos-laborales.html>
- Toyama, M. (2013). Factores clave para solucionar los conflictos laborales en las empresas. Recuperado de: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/01/14/factores-conflictos-laborales-empresas/>

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Aguedita Marlene Mendoza Poma, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 10816863, con el artículo titulado:

“Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Lima 23 de enero de 2017

Nombres y apellidos

Aguedita Marlene Mendoza Poma

DNI N° 10816863



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Bienestar Laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Lima. 2016"**; del estudiante **Aguedita Marlene Mendoza Poma**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 20% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 23 de enero de 2017

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
DNI: 08698815