



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Comunicación Efectiva y Resolución de Conflictos en el
Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTOR:

Villacrez Hermida, Víctor Rafael (ORCID: 0000-0001-7730-991X)

ASESOR:

Dr. José Germán Salinas Gamboa (ORCID: 0000-0002-8491-0751)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo de Habilidades Gerenciales

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mi madre Virginia Costa, que desde el cielo me guía, me protege y es mi ángel protector.

A mi amada esposa Fiorella, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mi Maestro Pedro a quien agradezco el apoyo incondicional, durante todo este proceso y regaños por aprovechar un poco de tiempo del trabajo para elaborar la tesis.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi Maestro Pedro Pérez, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Correlación entre la dimensión comunicación efectiva con la variable resolución de conflictos</i>	16
Tabla 2	<i>Correlación entre la dimensión habilidades comunicativas y la variable resolución de conflictos</i>	16
Tabla 3	<i>Correlación entre la dimensión actitudes con la variable resolución de conflictos</i>	17
Tabla 4	<i>Correlación entre la dimensión nivel de conocimiento con la variable resolución de conflictos</i>	18
Tabla 5	<i>Correlación entre la dimensión sistema socio-cultural y la variable Resolución de conflictos</i>	18
Tabla 6	<i>Frecuencias de variables y dimensiones</i>	19
Tabla 7	<i>Estadísticas de fiabilidad de Comunicación efectiva</i>	35
Tabla 8	<i>Estadísticas de fiabilidad de Resolución de conflictos</i>	35
Tabla 9	<i>Prueba de normalidad</i>	35
Tabla 10	<i>Determinación de la muestra</i>	35
Tabla 11	<i>Cálculo de la muestra</i>	35
Tabla 12	<i>Validación del instrumento Comunicación efectiva</i>	36
Tabla 13	<i>Validación del instrumento Resolución de conflictos</i>	36
Tabla 14	<i>Matriz de operacionalización de variables</i>	38
Tabla 15	<i>Operacionalización de la variable Resolución de conflictos</i>	39
Tabla 16	<i>Matriz de consistencia</i>	40

Índice de figuras

Figura 1 <i>Diseño de la investigación</i>	12
Figura 2 <i>Frecuencias de variables y dimensiones</i>	19

Resumen

La presente investigación titulada Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021, cuyo objetivo fue Analizar la relación de la comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021, para cuyo efecto, se utilizó la siguiente combinación metodológica: tipo básica, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional, de corte transversal, con la encuesta y el cuestionario para cada variable, en base a la escala de Likert con cinco valoraciones, cuyo resultado e categorizó en tres niveles: bajo, medio y alto. La población fue de 750 afiliados y la muestra en 250 miembros del sindicato. Los resultados, fueron que se determinó la relación entre las variables comunicación efectiva y resolución de conflictos; las mismas que se presentaron, como comunicación efectiva: nivel bajo, 64.4%; nivel medio, 35.6% y no existe datos en el nivel alto; mientras que la resolución de conflictos: nivel bajo 98.8%, nivel medio, 1.2%, y tampoco existen datos en el nivel alto. De manera que se concluyó que sí existe relación significativa entre la comunicación efectiva y la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja.

Palabras Clave: comunicación efectiva, resolución de conflictos, habilidades comunicativas, actitudes, conocimiento.

Abstract

The present research entitled Effective communication and conflict resolution in the Civil Construction Union of Rioja, San Martín-2021, whose objective was to analyze the relationship of effective communication with conflict resolution in the Civil Construction Union of Rioja, San Martín -2021, for which purpose, the following methodological combination was used: basic type, quantitative approach, descriptive-correlational scope, cross-sectional, with the survey and questionnaire for each variable, based on the Likert scale with five evaluations, the result of which was categorized into three levels: low, medium and high. The population was 750 members and the sample was 250 union members. The results were that the relationship between the variables effective communication and conflict resolution was determined; the same ones that were presented, as effective communication: low level, 64.4%; medium level, 35.6% and there is no data at the high level; while conflict resolution: low level 98.8%, medium level, 1.2%, and there are no data at the high level either. Thus, it was concluded that there is a significant relationship between effective communication and conflict resolution in the Rioja Civil Construction Union.

Keywords: effective communication, conflict resolution, communication skills, attitudes, knowledge.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la Organización Internacional para el Trabajo (OIT), considera a los conflictos como parte de toda organización; y se agudizan cuando la representación colectiva ha interrumpido el proceso de negociación. Por ello, es necesario la implementación de estrategias que contribuyan en la resolución de los conflictos con la menor pérdida de tiempo y de horas/hombre (OIT, 2021). Al respecto, Servais (2018), indica que las normas europeas ofrecen mecanismos para la resolución de conflictos, que no satisfacen a todas las partes, lo que las leyes de cada país, sí, aunque no son las más justas. Desde España, los conflictos no solucionados, producen malestares en los trabajadores, como la ansiedad, la insatisfacción laboral, depresión, infelicidad, entre otras afectaciones físicas y mentales con repercusiones familiares y organizacionales (UGT-Madrid, 2019). Por otro lado, desde Argentina, se ha determinado diferentes clasificaciones de conflictos laborales sin paro, como: declaraciones organizativas, paros parciales indefinidos, paros parciales definidos, marchas, protestas, bloqueos y brazos caídos (MTEySS, 2018).

En el Perú, en el período desde 03/2018 hasta 07/2019, se terminaron 107 conflictos laborales en diversos sectores productivos, lo que benefició a más de 195,214 trabajadores, mediante 175 asistencias técnicas de los especialistas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2019). Anteriormente, en el 2013, se crea el Registro Nacional de Trabajadores de Construcción Civil (RETCC) con el D. S. N° 005-2013-TR, como una medida de formalización para dicho sector, el RETCC se implementa en todas las regiones del Perú, llegándose a implementar en la Región de Puno, el 25 de noviembre del 2015 por R. M. N° 236-2015-TR.

Localmente, en las obras mayores a 50 UIT, el empleador tiene la obligación de pagar de acuerdo a la tabla salarial, del régimen especial de construcción civil. En Rioja, la base sindical de construcción civil, se constituye como comunicadora social de los derechos laborales en un marco democrático. Debido a esto, al inicio de una obra, solicitan mesas de diálogo

con el representante de la empresa. Sin embargo, ningún representante legal coordina con los representantes de los sindicatos, por el amedrentamiento a los trabajadores para que hagan revueltas por la falta de EPPs, de pagos, y muchos pretextos más. En caso se acepta una mesa de diálogo con el sindicato, lo primero que exigen al empleador, que debe tener sindicalistas de su gremio, si no, lo amenazan con denunciar a SUNAFIL. Además, exigen una cuota porcentual tanto de mano de obra calificada y no calificada, que a su gente se le pague semanalmente y con boletas liquidables, caso contrario, amenazan con paralizar la obra. La carencia de la comunicación efectiva, ocasiona la ruptura de la confianza mutua, lo que termina en una denuncia por discriminación sindical, llegando al retraso de obra por paralizaciones, agresiones verbales y físicas entre trabajadores de confianza de la empresa y sindicalistas, abandono de obras por parte de empresas por los problemas que ocasiona la pésima comunicación del sindicato con la empresa.

Ante la situación descrita anteriormente, se formula el problema general: ¿De qué manera la comunicación efectiva se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021?; así como, los problemas específicos: (i) ¿De qué manera las habilidades comunicativas se relacionan con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021?; (ii) ¿De qué manera las actitudes se relacionan con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021?; (iii) ¿De qué manera el nivel de conocimiento se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021?; y, (iv) ¿De qué manera el sistema socio-cultural se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021?

Justificación teórica, por: (i) las teorías de la comunicación efectiva: la teoría de la Fijación de la Agenda de MacQuail (1983), y la teoría de la Espiral el Silencio de Noëlle Neumann (1973, 1980, 1991); y (ii) la teoría de resolución de conflictos: la teoría de la Identidad Social de Tajfel (1975); Justificación metodológica, dado que se construirán dos instrumentos de recolección de datos; Justificación Social, debido a que la implementación de la

comunicación efectiva, permitiría un mejor proceso de negociación colectiva, y, por lo tanto, potenciaría, las relaciones de los grupos sociales de interés; Justificación económica, porque la pronta y eficaz resolución de conflictos laborales permitiría el ahorro de horas/hombre por ambas partes en la negociación; Justificación Laboral, debido a que es la esencia de esta investigación, porque su repercusión en este ámbito es de mucho impacto, por los beneficios que genera para ambas partes la culminación con éxito del proceso de negociación; y, Justificación práctica, dado que es de aplicación inmediata y en su totalidad los alcances y resultados de esta investigación, para beneficio de ambas partes.

Se plantea el objetivo general: Analizar la relación de la comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021; así como, los objetivos específicos: (i) Determinar la relación de la comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021; (ii) Identificar la relación de las actitudes con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021; (iii) Describir la relación del nivel de conocimiento con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021; y, (iv) Expresar la relación del sistema socio-cultural con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

Se formula la hipótesis general: La comunicación efectiva se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021; así como, las hipótesis específicas: (i) La comunicación efectiva se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021; (ii) Las actitudes se relacionan con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021; (iii) El nivel de conocimiento se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021; y, (iv) El sistema socio-cultural se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

II. MARCO TEÓRICO

México, González (2018), en esta investigación que identificó los conflictos laborales, las consecuencias y la falta de apoyo. Con la entrevista, se identificaron las causas: comunicación deficiente, carencia de normas y carencia de sensibilidad; las que ocasionaron frustraciones, incertidumbres y molestias, en un ambiente cada vez más hostil. Este estudio aporte la importancia de la solución inmediata de los conflictos, con la mediación de GTH.

Desde Colombia, Jaramillo et al., (2019), en su investigación, cuyo objetivo fue diseñar un programa para el fortalecimiento de habilidades blandas en los docentes del Colegio Las Américas en Barrancabermeja, utilizando la encuesta social y el grupo focal, le permitió identificar las siguientes habilidades: trabajo en equipo, resolución de problemas, gestión efectiva del tiempo, liderazgo y comunicación efectiva. Con dichos resultados, se diseñó el referido programa, concluyendo que dichas habilidades ayudan a mejorar la inteligencia emocional de docentes. Es importante esta investigación, por la conducción a los colaboradores a la mejora continua.

Desde Ecuador, (Aguirre, 2020), esta tesis tuvo como objetivo validar un entrenamiento socio-psicológico de manejo de conflictos organizacionales en una empresa de servicios financieros en Ambato. La investigación es cuantitativa, no experimental, de corte transversal y descriptivo con rasgos etnográficos (cualitativos). La población fue 150 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó el Instrumento de Manejo de Conflictos de Thomas-Kilmann (1974), sobre el estilo del compromiso y la acomodación. Se obtuvo que los conflictos que presentan mayor frecuencia son: malas relaciones interpersonales, sobrecarga laboral, comunicación por un solo canal, sobresaturación de correos electrónicos, inestabilidad en el desarrollo de actividades, conflicto de rol y realización de actividades fuera de su jornada laboral.

Desde Lima, Badaraco (2017), este trabajo de investigación explicó la influencia del empleo de las técnicas de mediación de conflictos en el

mejoramiento del clima organizacional en el proceso educativo. Con diseño preexperimental, enfoque mixto, aplicada y de alcance explicativo, con una población de 1,060 estudiantes, siendo la muestra intencional de 160 elementos. Se basó en las entrevistas a grupos focales. Se determinó que los grupos control obtuvo el 53% por mejorar y el 46% de clima saludable; y, el grupo experimental el 40% es por mejorar y un 60% de nivel saludable; añadiendo, que en clima organizacional el 19.97% es saludable. Quedando evidenciado que el empleo eficiente de las técnicas de mediación de conflictos, influye a mejorar el clima organizacional durante el proceso académico.

Desde Lima-Perú, Briceño (2020), en su trabajo sobre los Estilos de comunicación entre el jefe y enfermeros en el manejo de conflictos en los servicios hospitalización del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019, determinó la relación entre los estilos de comunicación entre el jefe y enfermeros en el manejo de conflictos, con la investigación descriptiva correlacional, cuantitativa y transversal, hacia una población de 423 profesionales y la muestra de 159, mediante el muestreo no probabilístico, concluyéndose sobre la existencia de la relación entre las los estilos de comunicación y manejo de conflicto de las enfermeras asistenciales.

Desde Lima, García (2020), la comunicación interpersonal y el manejo de conflictos son fundamentales para mejorar la calidad de atención de los pacientes, identificándose las evidencias correspondientes mediante la revisión bibliográfica de 22 artículos, con la metodología cualitativa, básica, descriptiva y transversal, resultando que la comunicación interpersonal tiene un trato distinto por cada grado de ocupación de los profesionales de la salud y del sexo, de igual manera con los conflictos laborales. Se concluyó que lo cognitivo y afectivo intervienen en la comunicación interpersonal, y la negociación se empleó en la resolución de conflictos.

Desde Chiclayo, Figueroa (2020), en su investigación aplicó las estrategias de negociación para la solución de conflictos laborales en la Empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo – 2019.

Con estudio aplicado explicativo pre experimental, en base a una muestra de 41 colaboradores, con la encuesta y el cuestionario. Sus resultados indican que el 46.3% los jefes no conocen las estrategias de negociación, por lo que recomienda capacitarlos para que apliquen las herramientas de negociación para toda la organización.

Desde Trujillo, Córdova (2020), con su trabajo determinó si la conciliación incide en la solución de los conflictos laborales en la actividad privada, con la investigación mixta cualitativa, aplicada, correlacional descriptiva, cuya muestra fue de 55 abogados laboristas, aplicándoseles la encuesta. Cuyos resultados, permitieron concluir que el 83.7% indica que la conciliación incide en la solución de conflictos laborales.

Desde Chiclayo, Ramos (2019), propuso un plan de indicadores de gestión, que permita mejorar el desempeño laboral en el Laboratorio Referencial de Lambayeque 2019, mediante la investigación descriptiva, a 30 colaboradores, se aplicó la encuesta y el cuestionario; cuyos resultados, indican que el 46.15% está totalmente de acuerdo sobre la existencia del adecuado desempeño laboral, el 9.87% es indiferente, y el 0.90% está en total desacuerdo. Por lo tanto, con la implementación del plan de indicadores de gestión se mejoraría el desempeño laboral.

En cuanto a las teorías de la comunicación efectiva: (i) la teoría de la Fijación de la Agenda de MacQuail (1983), para priorizar las actividades de importancia en la comunicación (Fonseca, 2006); y, (ii) la teoría de la Espiral el Silencio de Noëlle Neumann (1973, 1980, 1991), a partir de la formación de una matriz, no necesariamente de opiniones, sino, también de actitudes, en base a la reacción de la mayoría, y nace el acuerdo la aceptación tácita del evento (Fonseca, 2006). Y, en cuanto a las teorías sobre el conflicto laboral, se tiene a la teoría de la Identidad Social de Tajfel (1975). Dentro del marco teórico, está la comunicación como una habilidad que es parte de la competencia del Saber Hacer (Chiavenato, 2009); tal es así, que dentro del enfoque en las personas, la comunicación con los trabajadores, mejora la calidad de la gestión potenciando el trabajo en equipo (Chiavenato, 2009), en

la comunicación muy compleja, por la intervención de varios factores, como la capacidad motivacional, la toma de decisiones, la capacidad de liderazgo, y otros más, que son superados con la comunicación efectiva para beneficio mutuo (Parra de Párraga & Rincón Quintero, 2009).

La comunicación como proceso, integra a seis elementos fundamentales: fuente, codificador, mensaje, canal, decodificador y receptor; de estos, el emisor y el receptor son imprescindibles, para el envío, recepción, traducción e interpretación del mensaje (Parra de Párraga & Rincón Quintero, 2009). En tal sentido, la comunicación puede ser más efectiva dependiendo de la codificación, decodificación y el ruido o barreras de comunicación. Pero, la fidelidad de este proceso, depende de los factores: a) Las habilidades comunicativas, b) Las actitudes, c) El nivel de conocimiento, y d) el sistema socio-cultural (Parra de Párraga & Rincón Quintero, 2009). Agregando que el decodificador-receptor contiene elementos que ayudan a su efectividad en la comunicación, relacionadas a: (i) las habilidades comunicativas: escuchar, leer y pensar; (ii) *las actitudes* mostradas hacia sí mismo, hacia la fuente y hacia el contenido del mensaje; (iii) el *nivel de conocimiento*, porque si no conoce el código no puede entender el mensaje y, (iv) *su cultura y su situación dentro de un sistema social*, debido a que los usos y costumbres influyen en cómo se emite y recibe el mensaje (Parra de Párraga & Rincón Quintero, 2009). De esa manera, se afirma que la comunicación es el proceso básico, a través del cual las personas se comunican, se entienden y se organizan (Kinicki & Kreitner, 2003). En la medida, que la comunicación es capaz de integrar y socializar, es efectiva, ya que genera el cambio de comportamientos, con la información eficaz para el alcance de las metas. En ese orden, permite unificar a la organización social en forma dinámica dentro del respeto de la estructura (Quero et al., 2014).

En tanto, la comunicación efectiva como instrumento del logro de los objetivos, estimula las acciones y proyecta la imagen nueva, permitiendo la relación entre las partes, con el conocimiento mutuo, basado en sus creencias, valores, experiencias cotidianas, objetivos entre otros, para entenderse mejor (Quero et al., 2014). Por ello, la comunicación efectiva,

muestra las técnicas de comunicación asociadas a la negociación: (i) la escucha activa, que supone: a) Escucha de ideas; b) Evaluación del contenido; y, c) Escucha con interés; (ii) Accionar ante la escucha activa: a) Mirar directamente al interlocutor; b) Ligeramente inclinación hacia el interlocutor; c) Mente abierta y positiva al entendimiento; d) Nunca interrumpir; e) No se habla en exceso; f) Gestualizar con la cabeza y manos el entendimiento de lo escuchado; g) Apuntar lo escuchado; y, h) Sintetizar el mensaje (paráfrasis) (Quero et al., 2014).

El lenguaje en la negociación, con la sencillez y claridad que ayude a la comprensión, evitando interpretaciones sesgadas, con el apoyo de los cuatro elementos de la competencia comunicativa (Camacho, 2002), a saber: (i) Lingüística, referida a la estructura de la lengua para su buen funcionamiento, fonológica, morfológica, sintáctica y semántica; (ii) Sociolingüística, es el conocimiento de la lengua para hablar adecuadamente de acuerdo al contexto sociocultural y tiempo espacial; (iii) Discursiva, como la habilidad de integrar las ideas para expresarlas con coherencia y cohesión; (iv) Estratégica, como la habilidad para desarrollar el proceso de la comunicación, en el inicio, desarrollo y finalización. La escucha activa, es la habilidad de entender lo que el interlocutor está expresando, cuyo proceso, tiene seis fases: (i) Preparación, es la predisposición mental y física, para la entrevista, teniendo en cuenta: el momento y el lugar para la comunicación; la recopilación y el análisis de la información sobre nuestro interlocutor(a); y, una actitud positiva hacia la escucha; (ii) Posición y mirada, ligeramente inclinado hacia adelante y con la mirada fijamente en los ojos de quien está hablando, a una distancia adecuada; (iii) Reforzar al interlocutor, afirmando que le prestamos atención, con: el refuerzo positivo, la paráfrasis, la reformulación, la ampliación, la técnica de las preguntas, el silencio, asentir con la cabeza y las expresiones faciales; (iv) Observar el lenguaje no verbal, como sus gestos, expresiones y voz, como el tono, la intensidad y el ritmo; (v) Obtener las ideas principales, en base a las palabras claves que sustentan el discurso; y, (vi) Retroalimentación, compartir el resumen de lo tratado (G. Hernández, 2012).

La Expresión asertiva, es el comportamiento que adopta un individuo para aceptar o no alguna propuesta, respetando el derecho del otro. Se basa en las categorías de la asertividad, son: (i) Expresión de sentimientos positivos y negativos, involucrándose en diálogos amenos, manifestando confrontación, brindar retroalimentación negativa, manejando escenarios de servicio, gestionando una situación molesta; (ii) Iniciar, mantener y terminar conversaciones, interactuando permanentemente; (iii) Pedir favores y hacer peticiones, motivado por las propias limitaciones; (iv) Capacidad de decir no, como respuesta a la resistencia y rechazo de la presión ajena (Hernández, 2012). Así mismo, se distinguen, las siguientes habilidades para el diálogo: respeto al que habla, hablar prudentemente, esperar el turno para hablar, saber escuchar para responder, pensar en lo que escucho, y aceptar las opiniones de los otros (G. Hernández, 2012).

Por otro lado, los cuatro estilos de comunicación son: (i) Relacionador, como amigable y agradable; (ii) Persuasivo, como extrovertido, convincente y entusiasta; (iii) Analítico, como metodológico y preciso; y, (iv) Directivo, como eficiente, independiente y autoritario. Todos estos estilos sirven en el proceso de negociación, porque su entendimiento nos permitiría aplicar el estilo que pudiera ser la contraparte para entender mejor y acordar sobre ganar-ganar (Chamoun-Nicolas, 2005). En la resolución de conflictos, primero se debe definir el conflicto, que es una contradicción surgida entre las personas, en su vida social o personal. Cuyas causas son: (i) Escasez de recursos, dada la demanda para lograr sus metas; (ii) Diferentes percepciones, que ocasionan diferentes puntos de vista; (iii) Diferentes objetivos, y si no están bien definidos ocasiona discusiones; (iv) Distribución de tareas deficiente, y son asignadas a otro colaborador que no le compete; (v) Mala comunicación, provoca malos entendidos entre varios; (vi) Valores personales contradictorios, en donde la tolerancia es importante; (vii) Distintas maneras de trabajar, que puede provocar malos entendidos; (viii) Por presión laboral, que altera las emociones y son susceptibles de irritación, produciéndose los conflictos laborales.

En tal sentido, los conflictos laborales tienen sus causas en: (i) De relación, cuyo deterioro impide la adecuada comunicación; (ii) De información,

originado por los rumores; (iii) De intereses, por el cuidado de cada uno de sus propios intereses; (iv) De recursos, cuya escasez origina conflictos por la demanda; (v) De estilos, cada uno tiene distinta forma de hacer las cosas; (vi) De percepciones, por su cultura cada uno percibe las cosas de manera distinta; (vii) De metas, por las deferencias de alcanzar las mismas; (viii) Por presión, dada la recarga laboral agita las emociones; (ix) De roles, motivada por la ubicación en la compañía de cada uno; (x) Por diferencias en los valores personales, y en la forma como tratan la ética y la moral; y, (xi) Por políticas impredecibles, sobre todo cuando se dan cambios inesperados (Tablado, 2020). Agregando que los malos entendidos que generan el conflicto laboral, se pueden prevenir, con: (i) Comunicación adecuada, (ii) Definición de la política de la empresa, (iii) Nombramiento de los responsables, para ayudar a prevenir estos conflictos, y (iv) Empatizar y negociar, para facilitar el entendimiento y evitar los conflictos.

Según las partes involucradas, hay 6 tipos distintos de conflictos en el trabajo: (i) Intrapersonales, son los conflictos consigo mismo a causa de su incompetencia; (ii) Interpersonales, generados por las diferencias entre varios empleados; (iii) Intragrupales, generados entre varios grupos o áreas de la organización; (iv) Intergrupales, generados por las diferencias entre áreas de la misma empresa; (v) Interorganizacionales, surge por diferencias entre distintas instituciones; y, (vi) Colectivos, afecta a un sector importante de la empresa, por alguna directiva que no es aceptada (Tablado, 2020). Y, de acuerdo al campo laboral, existen los siguientes conflictos: conflictos de derecho, conflictos de intereses, conflictos individuales, conflictos colectivos, conflictos de reconocimientos, conflictos Intrasindicales, conflictos intersindicales, y conflictos por prácticas antisindicales (Viveros, 2003).

En ese orden de ideas, se define a la resolución de conflictos laborales “En un proceso de resolución de conflictos que va desde el manejo de las características, componentes, tipos, niveles y efectos del conflicto mismo, hasta las personalidades conflictivas, y fomentar el desarrollo de estrategias y habilidades para su resolución, a través de formas alternativas como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, permitiendo que los

actores involucrados sean gestores de cambio” (Funquen, 2003). Por ello, se considera a las siguientes etapas de resolución de conflictos laborales: (i) Detecta el conflicto; (ii) Identifica a las personas que ocasionan el malestar pues; (iii) Estudia la situación; (iv) Define el objetivo a conseguir, saber qué se busca?; (v) Crea las condiciones necesarias para la resolver el conflicto; (vi) Debate entre las partes, escuchar; (vii) Búsqueda de soluciones; y, (viii) Seguimiento de las acciones, es muy importante que se haga un seguimiento y retroalimentación de los efectos de las medidas de solución, para saber el nivel de satisfacción de todos.

Para ello, es preciso señalar que las estrategias de resolución de conflictos, pueden ser distintas, según: Perdedor/Ganador; Ganador/Perdedor (inadecuada); Ganador/Ganador (óptima/ideal); Pacto (más realista), ya que se puede seguir avanzando en la solución del problema (Casales, 1995). En ese aspecto, cuando se hace referencia a la resolución de conflictos laborales, se debe considerar que no necesariamente es factible evitar o prevenir las rencillas o conflictos, debido a que, como organización social laboral, y dentro de un ambiente cada vez más complejo, el hombre manifiesta su disconformidad en grupo, antes que individualmente, porque siempre existe por lo menos dos posiciones abiertamente distantes ante el mismo evento.

Finalmente, se tienen los cinco enfoques de la resolución de conflictos: (I) La colaboración, la pretensión consiste en la búsqueda de la solución entre todos a la disputa, cuidando que todos satisfagan sus intereses individuales, lo que es conocido como win-win; y se trata la rencilla públicamente, con transparencia, equidad, apertura y mucha colaboración; (ii) La cesión, igualmente, se busca la solución, con el propósito de darle a la otra el beneficio de la satisfacción inmediata; (iii) El compromiso, pretende equilibrar las pretensiones y las satisfacciones, buscando beneficios equitativos; (iv) La competencia, con la tradicional posición win-lose, una de las partes busca la supremacía en detrimento de la otra; y, (v) La evasión, esta es una de las formas naturales, de solución del conflicto, sin que medie la participación de ninguna de las partes, pero, demora su atención y podría, ocasionar más daños, si se tratase oportunamente (Pérez, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo básica, porque realiza el diagnóstico de la realidad basándose en las teorías, con la búsqueda de la relación, para ello, construye nuevos instrumentos para medir las variables comunicación efectiva y resolución de conflictos (Vara-Horna, 2008).

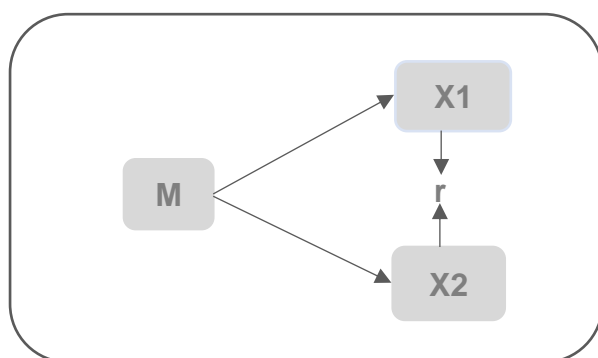
Su diseño es no experimental, dado que el objetivo de la investigación será Analizar la relación de la comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el sindicato de construcción civil, y, por lo tanto, no se manipulará ninguna de las variables, recurriéndose al corte transversal (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Con enfoque cuantitativo, para probar las hipótesis en base a los datos recolectados en el análisis estadístico descriptivo e inferencial, que permita probar teorías de la comunicación efectiva en la resolución de conflictos en el sindicato de construcción civil (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Con alcance descriptivo-correlacional, porque se busca especificar las características de los perfiles de los trabajadores en la comunicación efectiva para la resolución de conflictos en el sindicato de construcción civil, recogiendo los datos de manera independiente o conjunta sobre las variables comunicación efectiva y resolución de conflictos, y a partir de su descripción determinar la relación o asociación de estas (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Diseño de la investigación



Dónde:

M : Es la muestra;

X₁ : Variable Comunicación efectiva;

X₂ : Variable Resolución de conflictos;

r : relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de esta investigación, son: variable 1, comunicación efectiva y variable 2, resolución de conflictos. Su correspondiente operacionalización se describe en las tablas 10 y 11 en la sección anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población, considerada como el conjunto de todos los casos que tienen especificaciones o características homogéneas entre sí, y, en este estudio, la población está dada por los colaboradores del sindicato de construcción civil de Rioja, que suman 715 (Hernández et al., 2010). Los criterios de selección de la población, se basaron en los siguientes criterios de inclusión: (i) los trabajadores que están afiliados al sindicato, (ii) los trabajadores que están activos, y, (iii) los trabajadores obreros que se encontraron en las obras. Mientras que también se tuvo en consideración, los siguientes criterios de exclusión: (i) los trabajadores que aún no están afiliados, (ii) los trabajadores que estuvieron en otras ciudades, y (iii) los trabajadores que están inactivos (Vara-Horna, 2008). La muestra, se conforma por los trabajadores afiliados al sindicato de construcción civil de Rioja, cuya cantidad ha sido determinada por la aplicación de la fórmula muestral para la determinación de una población finita, en 250 trabajadores, según detalle en las tablas 10 y 11 de la sección anexos (Hernández et al., 2014). El muestreo, es aleatorio simple, ya que se encuestará a los trabajadores del sindicato de construcción civil de Rioja, uno por uno, hasta completar la muestra, independientemente de otro aspecto, pues todos tienen las mismas características y oportunidad de ser elemento válido de estudio (Hernández et al., 2010). Y, la unidad de análisis, son los 250 trabajadores de la empresa considerados en la muestra (Hernández et al., 2010).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos, para el estudio de la muestra de los trabajadores del Sindicato de Construcción Civil de Rioja, que se empleará será la encuesta (Malhotra, 2008).

El instrumentos de recolección de datos, es el cuestionario, para recoger la información de la realidad en bases a las dos variables, comunicación efectiva y resolución de conflictos, con preguntas estructuradas, cuyas respuestas serán definidas mediante opciones específicas con valoraciones de acuerdo a la escala de Likert con cinco ítems cada una, a razón de 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= indiferente, 4= e acuerdo, y 5= totalmente de acuerdo, para que el encuestado decida por alguna de estas (Supo, 2015).

La validez de los instrumentos de recolección de datos, se logró con el concurso de tres expertos, un estadístico, un metodólogo y un especialista, quienes opinaron al respecto, resultando un promedio de 1.0, de acuerdo al detalle en las tablas 12 y 13 de la sección anexos (Sabino, 1992). La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se determinará con la aplicación de una prueba piloto y determinada a través de la prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach, bajo siguiente escala y fórmula correspondiente, indicados en las tablas 07 y 08 de la sección anexos (Sabino, 1992).

3.5. Procedimientos

El procedimiento para el recojo de la información de la investigación se desarrollará en las siguientes etapas: (i) Etapa uno, preparación y construcción del instrumento de medición, realizado el diseño de los instrumentos de recolección de datos, se solicitará la autorización a los dirigentes del Sindicato de Construcción Civil de Rioja para involucrarlos en el desarrollo de la investigación, y tener su consentimiento; (ii) Etapa dos, aplicación de los instrumentos para la recolección de información primaria, se procederá con utilizar los instrumentos durante la mañana, tarde y noche para alcanzar la cobertura deseada en función de la muestra; (iii) Etapa tres, tratamiento de la información primaria, se procesará la información obtenida, dónde se va a usar recursos y herramientas digitales como tablas y gráficos para el caso del cuestionario y apuntes para el caso de la guía de observación; (iv) Etapa cuatro, la solución, corresponde la elaboración de la propuesta,

estrategias y acciones viables para la facilitación de la comunicación efectiva en la resolución de conflictos, la misma que dará sustento a los resultados de la investigación (Aceituno et al., 2020).

3.6. Método de análisis de datos

Se usará la estadística descriptiva y estadística inferencial como métodos para el análisis de datos de esta investigación. La estadística descriptiva, consiste en un método deductivo que se va a emplear para describir las características de la población de manera rápida y fácil de comprender; la que se desarrollará mediante la elaboración de tablas de distribución de frecuencias y porcentaje de datos, figuras estadísticas y apuntes en el software SPSS v.25, Microsoft Excel y Microsoft Word (Sucasaire Pilco, 2021). La estadística inferencial, consiste en un método inductivo que analiza y estudia los datos de la población a partir de datos muestrales con el fin de tomar decisiones, realizar predicciones y contrastar con las hipótesis (Devore, 2018).

3.7. Aspectos éticos

La ética, es muy importante en la realización de los trabajos de investigación, porque conduce la conducta del investigador, a lo largo del proceso, que debe demostrar total. Por lo tanto, se debe considerar mínimamente los siguientes aspectos éticos: (i) El respeto a las personas, (ii) Darle la condición de independientes, (iii) La beneficencia, y, (iv) La justicia. En cuya virtud, toda la información desde el inicio hasta el final del proceso, y fundamentalmente la información recibida de los afiliados al sindicato, se ha tratado en el absoluto anonimato, con el compromiso del investigador de proteger las identidades de los informantes (Belmont, 1979).

IV. RESULTADOS

- 4.1 Respecto del objetivo general: Analizar la relación de la comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

Tabla 1

Correlación entre la dimensión comunicación efectiva con la variable resolución de conflictos

Coeficiente	Variables	Ítems	Comunicación efectiva	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Comunicación efectiva	Coeficiente de correlación	1,000	0,269
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	250	250
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	0,269	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	250	250

Contratación de las hipótesis

H₀= La comunicación efectiva no se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

H₁= La comunicación efectiva sí se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 1, se aprecia que la significancia bilateral es 0,000, es decir, $P < 0,05$, de manera que, existe correlación significativa entre las variables comunicación efectiva y resolución de conflictos, cuyo de correlación es positiva baja; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- 4.2 Respecto del objetivo específico 1: Determinar la relación de las habilidades comunicativas con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

Tabla 2

Correlación entre la dimensión habilidades comunicativas y la variable resolución de conflictos

Coeficiente	Dimensión / variable	Ítems	Habilidades comunicativas	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Habilidades comunicativas	Coeficiente de correlación	1,000	0,045
		Sig. (bilateral)	.	0,481
		N	250	250
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	0,045	1,000
		Sig. (bilateral)	0,481	.
		N	250	250

Contratación de las hipótesis

H₀= Las habilidades comunicativas no se relacionan con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

H₁= Las habilidades comunicativas sí se relacionan con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 2, se aprecia que la significancia bilateral es 0,481, es decir, $P > 0,05$, de manera que, no existe correlación entre la dimensión habilidades comunicativas y la variable resolución de conflictos; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

- 4.3 Respecto del objetivo específico 2: Identificar la relación de las actitudes con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

Tabla 3

Correlación entre la dimensión actitudes con la variable resolución de conflictos

Coeficiente	Dimensión /variable	Ítems	Actitudes	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Actitudes	Coeficiente de correlación	1,000	0,346
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	250	250
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	0,346	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	250	250

Contratación de las hipótesis

H₀= Las actitudes no se relacionan con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

H₁= Las actitudes sí se relacionan con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 3, se aprecia que la significancia bilateral es 0,000, es decir, $P < 0,05$, de manera que, sí existe correlación significativa entre la dimensión actitudes y la variable resolución de conflictos, cuyo de correlación es positiva baja; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.4 Respecto del objetivo específico 3: Describir la relación del nivel de conocimiento con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

Tabla 4

Correlación entre la dimensión nivel de conocimiento con la variable resolución de conflictos

Coeficiente	Dimensión / variable	Ítems	Nivel de conocimiento	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Nivel de conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,321
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	250	250
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	0,321	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	250	250

Contratación de las hipótesis

H₀= El nivel de conocimiento no se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

H₁= El nivel de conocimiento sí se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 4, se aprecia que la significancia bilateral es 0,000, es decir, $P < 0,05$, de manera que, sí existe correlación significativa entre la dimensión nivel de conocimiento y la variable resolución de conflictos, cuyo de correlación es positiva baja; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.5 Respecto del objetivo específico 4: Expresar la relación del sistema socio-cultural con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión sistema socio-cultural y la variable Resolución de conflictos

Coeficiente	Dimensión / Variables	Ítems	Sistema socio-cultural	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Sistema socio-cultural	Coeficiente de correlación	1,000	0,218
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	250	250
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	0,218	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	250	250

Contratación de las hipótesis

H₀= El sistema socio-cultural no se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

H₁= El sistema socio-cultural sí se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 5, se aprecia que la significancia bilateral es 0,001, es decir, $P < 0,05$, de manera que, sí existe correlación significativa entre las variables comunicación efectiva y resolución de conflictos, cuya correlación es positiva baja; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.6 Análisis descriptivo

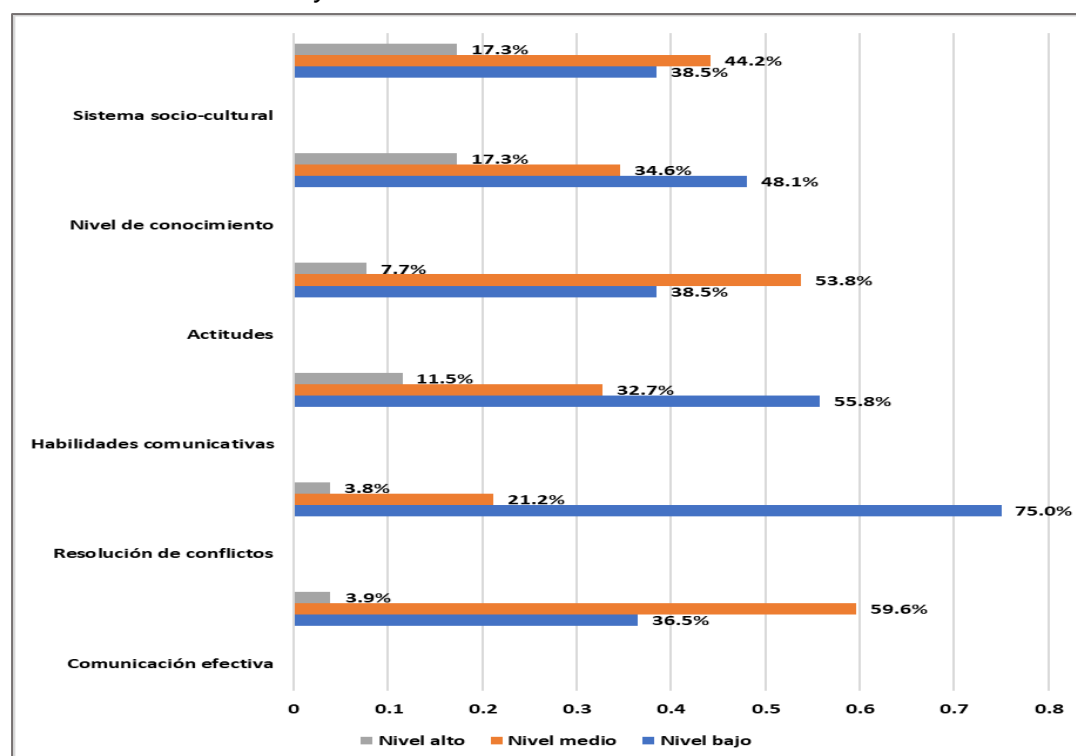
Tabla 6

Frecuencias de variables y dimensiones

Niveles	Comunicación efectiva		Resolución de conflictos		Habilidades comunicativas		Actitudes		Nivel de conocimiento		Sistema socio-cultural	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nivel bajo	161	64.4	247	98.8	162	64.8	120	48.0	202	80.8	202	80.8
Nivel medio	89	35.6	3	1.2	57	22.8	109	43.6	33	13.2	29	11.6
Nivel alto	0	-	0	-	31	12.4	21	8.4	15	6.0	19	7.6
Totales	250	100.0	250	100.0	250	100.0	250	100.0	250	100.0	250	100.0

Figura 2

Frecuencias de variables y dimensiones



Nota 1. En la figura 2, se aprecia que apenas el 3.9% de los encuestados manifiesta que existe una adecuada comunicación efectiva entre los miembros del sindicato, sin embargo, el 59.6% explican su incertidumbre o indiferencia en el tema tratado; pero, lo que sí preocupa, es que existe más de un tercio, puntualmente, el 36.5% no percibe que se realice una adecuada comunicación efectiva, al gestionar las actividades del sindicato.

Nota 2. En la figura 2, se evidencia que solamente el 3.8% de los encuestados indican que conocen y aplican las estrategias de la negociación colectiva, que es donde se generan los conflictos laborales; el 21.2% se encuentra en nivel medio de conocimiento; y, el 75.0% desconoce totalmente la aplicación de alguna herramienta para ir a la negociación y tener éxito.

Nota 3. En la figura 3, se demuestra que apenas el 11.5 % de los encuestados, se ubican en el nivel alto de las habilidades comunicativas, el 32.7% se ubican en el nivel medio, y el 55.8% se ubican en el nivel bajo. Lo que quiere decir, que la mitad de trabajadores no han recibido el entrenamiento adecuado para realizar una comunicación exitosa en los distintos eventos que interactúan dentro de la empresa, como es el caso de la negociación colectiva, un tercio, tienen un nivel regular o medio de conocimiento y práctica en negociación y resolución de conflictos.

Nota 4. En la figura 2, se ha demostrado que en la dimensión actitudes, el 7.7% se ubican en el nivel alto, el 53.8% se ubican en el nivel medio y el 38.5% se ubican en el nivel bajo, esto significa, que una de cada diez personas, en una posición optimista, considera que adopta un comportamiento de apertura en la conversación para argumentar, hablar con seguridad, actualizarse con las noticias que interesan a los trabajadores, y se interesa por la persona con quien interactúa; pero, más de la mitad en este proceso, y, casi cuatro de cada diez, indica que no tiene la actitud para iniciar y mantener una conversación interesante con una comunicación efectiva.

Nota 5. En la figura 2, se deja constancia que, apenas un 7.7% de los trabajadores indican que su nivel de conocimiento para el desarrollo de funciones es alto, esto es lamentable, ya que una de cada diez personas, se ubican en este nivel; mientras, que el 53.8% indican que están en proceso de conocer, las herramientas de la comunicación efectiva. Pero, el 38.5%, es decir casi cuatro personas de cada diez, se ubican en el nivel bajo, pues manifiestan desconocer las técnicas para llevar a cabo una comunicación efectiva.

Nota 6. En la figura 2, se evidencia, que el 17.3% de los trabajadores encuestados se ubican en el nivel alto, de la dimensión sistema socio-cultural, es decir, cerca de dos personas, han aprendido a desenvolverse en el contexto cultural y social de la empresa; pero, el 44.2% está en ese proceso de convivencia; sin embargo, el 38.5%, no se adapta hasta ahora, porque no entiende las jergas de la comunicación, ni los gestos, por lo tanto, no interpretan adecuadamente los mensajes del grupo.

V. DISCUSIÓN

Respecto del objetivo específico 1: Determinar la relación de las habilidades comunicativas con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021. Se ha determinado en el análisis inferencial, luego de analizar la tabla 2, que se aprecia la significancia bilateral de 0,481, es decir, $P > 0,05$, indicando que no existe correlación entre la dimensión habilidades comunicativas y la variable resolución de conflictos, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna. Luego, en el análisis descriptivo, en la figura 3, se demuestra que apenas el 11.5 % de los encuestados, se ubican en el nivel alto de las habilidades comunicativas, el 32.7% se ubican en el nivel medio, y el 55.8% se ubican en el nivel bajo. Lo que quiere decir, que la mitad de trabajadores no han recibido el entrenamiento adecuado para realizar una comunicación exitosa en los distintos eventos que interactúan dentro de la empresa, como es el caso de la negociación colectiva, un tercio, tienen un nivel regular o medio de conocimiento y práctica en negociación y resolución de conflictos. Estos resultados, evidencian fehacientemente la realidad estudiada, debido a que en la organización del Sindicato de Construcción civil de Rioja, se experimenta día a día, la falta de preparación de sus afiliados, independientemente de su antigüedad o de su experiencia en lides de negociación; situación que se agrava con los dirigentes, pues, son aquellos líderes, que por ser tales, deberían poseer una preparación mínima, en los aspectos básicos de las habilidades comunicativas, como es el escuchar, para entender el argumento de la otra parte, y prepararse para el contra argumento, con las peticiones sindicales; claro, el escuchar, no es la mera actividad pasiva de recibir el mensaje, sino que, además, el receptor, debe ser muy activo, con el saber escuchar, significa, que debe participar activamente del proceso de la escucha activa, lo que es lo mismo, recibir el mensaje, interpretar los códigos de la lengua, identificar el sentido de la expresión, comprender la posición del interlocutor y prepararse para presentar la mejor alternativa de respuesta que invite a una posición de ganar-ganar, con el propósito que todos se beneficien de la comunicación efectiva en la negociación, resolviendo el conflictos. Esta

problemática tiene su sustento en las normas de la Organización Internacional para el Trabajo (OIT) para reducir los conflictos laborales en base a una negociación colectiva eficaz, tal como lo asevera Servais (2018) que, en otras latitudes europeas, los países ofrecen mecanismos legales para garantizar una eficiente resolución de conflictos que beneficien a ambas partes. Por ello, en España, la UGT-Madrid (2019) para una mejor administración de los conflictos laborales los ha clasificado dependiendo su grado de impacto social laboral (MTEySS, 2018), en ese sentido, González (2018), indica que el conflicto se produce por la escasa comunicación entre los representantes de ambas partes involucradas, también entre los compañeros de trabajo, por la utilización errónea de los códigos que maneja cada grupo. Del mismo modo, estos resultados, se asemejan del estudio de Jaramillo et. al., (2019) que indica que las habilidades para una mejor convivencia laboral son el trabajo en equipo, la resolución de problemas, y la comunicación efectiva, respaldando esta investigación por la similitud de los componentes estudiados.

Respecto del objetivo específico 2: Identificar la relación de las actitudes con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021. Se ha realizado dos tipos de análisis estadísticos, el inferencial y el descriptivo; en el análisis inferencial se ha determinado que sí existe relación significativa entre la dimensión actitudes y la variable resolución de conflictos, dado que su significancia bilateral, de acuerdo a la tabla 3, es 0,000, lo que es lo mismo decir que $P < 0,05$, por lo tanto, sí existe correlación significativa entre la dimensión actitudes y la variable resolución de conflictos, siendo su grado de correlación positiva baja; en este caso, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, en el análisis descriptivo, en mérito a la figura 2, queda evidenciado que en la dimensión actitudes, el 7.7% se ubican en el nivel alto, el 53.8% se ubican en el nivel medio y el 38.5% se ubican en el nivel bajo, esto significa, que una de cada diez personas, en una posición optimista, considera que adopta un comportamiento de apertura en la conversación para argumentar, hablar con seguridad, actualizarse con las noticias que interesan a los trabajadores, y se

interesa por la persona con quien interactúa; pero, más de la mitad en este proceso, y, casi cuatro de cada diez, indica que no tiene la actitud para iniciar y mantener una conversación interesante con una comunicación efectiva. Estos resultados, reflejan la propia realidad que se vive en seno de la organización sindical, dado que, se aprecia las actitudes de los miembros afiliados y dirigentes con ciertos defectos de comunicación, como por ejemplo: la actitud segura y clara al expresar la idea, el enfocarse directamente, mirando a los ojos al interlocutor, y, fundamentalmente, predisponer el máximo de concentración para entender el mensaje del emisor, para responder con asertividad, seguridad y confianza de una comunicación efectiva en el debate sindical. Esta dimensión tiene su similitud con la investigación de Aguirre (2020) quien aplicó el instrumento de Thomas-Kilman (1974) y determinó que las malas relaciones interpersonales y la comunicación de una sola vía, son las causas de los conflictos laborales.

Respecto del objetivo específico 3: Describir la relación del nivel de conocimiento con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021. En este caso, se ha determinado, en función de la tabla 4, que la significancia bilateral es 0,000, es decir, $P < 0,05$, de manera que, sí existe correlación significativa entre la dimensión nivel de conocimiento y la variable resolución de conflictos, cuyo de correlación es positiva baja; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Y, en el análisis descriptivo, de acuerdo a la figura 2, se deja constancia que, apenas un 7.7% de los trabajadores indican que su nivel de conocimiento para el desarrollo de funciones es alto, esto es lamentable, ya que una de cada diez personas, se ubican en este nivel; mientras, que el 53.8% indican que están en proceso de conocer, las herramientas de la comunicación efectiva. Pero, el 38.5%, es decir casi cuatro personas de cada diez, se ubican en el nivel bajo, pues manifiestan desconocer las técnicas para llevar a cabo una comunicación efectiva. Según los resultados, este es un aspecto que impide a la organización sindical obtener mejores resultados en sus demandas laborales, por cuanto, sus dirigentes, no están preparados para el diálogo alturado y dentro del contexto sindicato-empresa, ya que, al estar

en este nivel de intercambio de propuestas, la utilización del lenguaje debe elevar su nivel, con el agregado que debe ser entendible por todos y se debe interpretar lo que el emisor desea que se entienda, no darle otra interpretación, sesgando a favor de parte, las expresiones del otro. Pero, esta deficiencia, impide también que se reflexione sobre las propuestas y se realicen contra propuestas con alternativas viables, reales y posibles de ejecutarse. Estos resultados son similares a los obtenidos por Badaraco (2017) en los que el 53% muestran niveles por mejorar y el 46% muestran un clima favorable para las comunicaciones efectivas y el clima laboral.

Respecto del objetivo específico 4: Expresar la relación del sistema socio-cultural con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021. Los resultados, de acuerdo a la tabla 5, permiten apreciar que la significancia bilateral es 0,001, es decir, $P < 0,05$, de manera que, sí existe correlación significativa entre las variables comunicación efectiva y resolución de conflictos, cuya correlación es positiva baja; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Y, en la parte descriptiva, en mérito a la figura 2, se evidencia, que el 17.3% de los trabajadores encuestados se ubican en el nivel alto, de la dimensión sistema socio-cultural, es decir, cerca de dos personas, han aprendido a desenvolverse en el contexto cultural y social de la empresa; pero, el 44.2% está en ese proceso de convivencia; sin embargo, el 38.5%, no se adapta hasta ahora, porque no entiende las jergas de la comunicación, ni los gestos, por lo tanto, no interpretan adecuadamente los mensajes del grupo. Esta dimensión del sistema socio-cultural afecta considerablemente la comunicación efectiva que deben propiciar los dirigentes sindicales en la negociación del pliego de reclamos con los representantes de la empresa, debido a que, son las formas de expresar las palabras y las formas de expresar los gestos, que evidencian el verdadero estado de ánimo y predisposición Al uso de ciertos códigos del lenguaje propios de la agrupación sindical, que se emplean en su entorno, con la convivencia diaria en la propia actividad laboral, situación que los apremia en un estadio de discusión distinta, con otros códigos propios de otro entorno; pero que se tiene la

imperiosa necesidad de adaptarse al entendimiento de códigos distintos para acercar las posiciones de ambas partes en la negociación colectiva. Estos resultados son comparables con los obtenidos por Briceño (2020) en el sentido que los estilos de comunicación facilitan el manejo de los conflictos laborales.

Respecto del objetivo general: Analizar la relación de la comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021. Se ha obtenido resultados, que, en el análisis inferencial, de acuerdo a la tabla 1, se aprecia que la significancia bilateral es 0,000, es decir, $P < 0,05$, de manera que, existe correlación significativa entre las variables comunicación efectiva y resolución de conflictos, cuyo de correlación es positiva baja; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Y, en el análisis descriptivo, mediante la figura 2, se aprecia que apenas el 3.9% de los encuestados manifiesta que existe una adecuada comunicación efectiva entre los miembros del sindicato, sin embargo, el 59.6% explican su incertidumbre o indiferencia en el tema tratado; pero, lo que sí preocupa, es que existe más de un tercio, puntualmente, el 36.5% no percibe que se realice una adecuada comunicación efectiva, al gestionar las actividades del sindicato; y, además, se evidencia que solamente el 3.8% de los encuestados indican que conocen y aplican las estrategias de la negociación colectiva, que es donde se generan los conflictos laborales; el 21.2% se encuentra en nivel medio de conocimiento; y, el 75.0% desconoce totalmente la aplicación de alguna herramienta para ir a la negociación y tener éxito. Los resultados del comportamiento de las variables comunicación efectiva y resolución de conflictos, no solamente se explican por los datos propios, sino que, además tienen activa influencia el comportamiento de sus dimensiones, especialmente de las dimensiones de la variable comunicación efectiva. Sin embargo, es preciso señalar, que la existencia de la correlación de ambas variables es directamente proporcional, es decir, que, si la comunicación efectiva es de mayor calidad, la capacidad de resolución de conflictos aumenta, y viceversa. Este comportamiento de las variables, favorece su análisis, de manera que permite sostener, que las habilidades

comunicativas de los miembros de la organización sindical deben respetar todos sus componentes, por lo menos los básicos, como la escucha. La lectura especializada, y el pensar, de manera organizacional. Por otro lado, la dimensión actitud, ocupa un espacio importante en este contexto, pues incorpora aspectos muy importantes, para este dialogo sindicato-empresa, como los gestos, el habla, la expresión y la manera de entender las expresiones de la otra parte. Así mismo, participa activamente y de manera muy influyente, el nivel de conocimiento que deben poseer los afiliados y dirigentes del sindicato, para que favorezca la interpretación de las normas sobre las cuales basen sus demandas de mejora laboral y de condiciones de vida; así como, para el planteamiento de nuevas peticiones, sujetas a la normatividad nacional. Por otro lado, las dimensiones estudiadas en la variable comunicación efectiva, generan beneficios a los miembros del sindicato de construcción civil, ya que la gestión adecuada de las mismas, les va a permitir el logro de una mejor negociación colectiva, a través de la estrategia ganar-ganar, en el mejor de los casos, pues es la forma en que todos salgan beneficiados de la negociación colectiva, privilegiando las demandas laborales de los trabajadores, pero, también priorizando la salud económica y financiera de la empresa, para su mantenimiento, sostenimiento y crecimiento continuo. Sin embargo, las actuaciones de las partes, podrían conducir a otros resultados, que son menos beneficiosos, pero reales, como perder-ganar, donde una parte pierde y la otra gana, lo que no garantiza el éxito posterior; la otra, es mini-ganar y mini-perder, en esta posición ambas partes están dispuestas al sacrificio mutuamente de sus expectativas, pero se privilegia la relación futura; las otras opciones no son recomendables, pero igualmente son escenarios que no se pueden descartar en la negociación colectiva, como parte de una aparente resolución de conflictos. Por lo expresado, respecto de estos resultados, se pueden comparar con los obtenidos por García (2020) en el sentido que la comunicación interpersonal facilita el proceso de negociación y se arriba a mejores resoluciones de los conflictos laborales; corroborado por Figueroa (2020) quien determinó que el 46.3% de los trabajadores indican que los jefes inmediatos no poseen conocimientos sobre las estrategias de negociación para solucionar los conflictos laborales.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha concluido que sí existe relación significativa entre la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, y que, además, la variable comunicación efectiva, se presenta en los niveles: bajo con 64.4%, medio con 35.6% y alto con 0%. Y, la variable resolución de conflictos, se presente en los niveles: bajo 98.8%, medio 1.2% y alto 0%.
2. Se ha concluido que no existe correlación entre las habilidades comunicativas y la resolución de conflictos; y, que, además, la dimensión habilidades comunicativas se presenta en los niveles: bajo 64.8%, medio 22.8% y alto 12.4%.
3. Se ha concluido que sí existe correlación entre las actitudes y la resolución de conflictos; y, que, además, la dimensión actitudes se presenta en los niveles: bajo 48.0%, medio 43.6% y alto 8.4%.
4. Se ha concluido que sí existe correlación entre el nivel de conocimiento y la resolución de conflictos; y, que, además, la dimensión nivel de conocimiento se presenta en los niveles: bajo 80.8%, medio 13.2% y alto 6.0%.
5. Se ha concluido que sí existe correlación entre el sistema socio-cultural y la resolución de conflictos; y, que, además, la dimensión sistema socio-cultural se presenta en los niveles: bajo 80.8%, medio 11.6% y alto 7.6%.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Secretario General del Sindicato de Construcción de Rioja, que se implementen programas de capacitación con frecuencia trimestral, sobre los temas de comunicación efectiva y resolución de conflictos.
2. Se recomienda a la Secretaría de Capacitación, se implementen estrategias de desarrollo personal que potencie las habilidades comunicativas de los afiliados, para mejorar su desenvolvimiento en ambientes laborales, sociales y familiares.
3. Se recomienda a la Secretaría de Capacitación que se implementen asesorías de Coaching vinculadas a mejorar la conducta personal y grupal, para un mejor performance.
4. Se recomienda a la Secretaría de Educación Cultura y Deportes, que se implementen talleres de capacitación sobre temas laborales, sindicales y cívicos, para mejorar la argumentación en el pliego de demandas laborales.
5. Se recomienda a la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes, la implementación de talleres de desarrollo personal en temas sociales y culturales, relacionados con la dinámica sindical y laboral.

REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, C. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica* (Primera edición). Alpha Servicios Gráficos S.R.L. <https://civilmas.net/libros/mitos-y-realidades-de-la-investigacion-cientifica/>
- Aguirre, C. (2020). *Entrenamiento socio-psicológico para manejo de conflictos organizacionales en una empresa de servicios financieros en Ambato* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2968/1/77148.pdf>
- Ahumada, L. (2002). Conflicto, negociación, mediación y arbitraje: Un acercamiento desde el ámbito laboral. *Psicoperspectivas Revista de la Escuela de Psicología Facultad de Filosofía y Educación*, 1(1), 12. https://observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/AHUMADA_Confl_nego_mediacion_arbitraje_2002.pdf
- Badaraco, V. (2017). Técnicas de mediación de conflictos y su influencia en el clima organizacional en el proceso educativo de la carrera de Derecho de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://n9.cl/dpqhj>
- Belmont. (1979). *El informe Belmont*. Observatori de Bioètica i Dret par científic de Barcelona. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Briceño, D. (2020). Estilos de comunicación de los jefes del servicios y manejo de conflictos en enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2018 [Universidad Nacional del Callao]. <https://n9.cl/10mqd>

- Burneo, R., Galindo, J., & Soller, F. (2018). *El Arbitraje Potestativo y la Negociación Colectiva en el marco jurídico peruano* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicada]. <https://n9.cl/t9f2d>
- Casales, J. (1995). El conflicto en las organizaciones y las técnicas de mediación. *Revista Cubana de Psicología*, 12(1-2), 12. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v12n1-2/04.pdf>
- Chamoun-Nicolas, H. (2005, febrero 17). Estilos de comunicación y proceso de negociación • gestiopolis. *gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/estilos-comunicacion-proceso-negociacion/>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano-Chiavenato* (Tercera edición). <https://es.scribd.com/document/389889460/Libro-Gestion-del-Talento-Humano-Chiavenato-pdf>
- Córdova, A. (2020). Incidencia de la conciliación en la solución de los conflictos laborales de la actividad privada, Provincia de Trujillo, 2020 [Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/8uyvq>
- Cornelio, E. (2014). Los Mecanismos Alternativos De Solución De Controversias Como Derecho Humano. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 17, 81-95. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552006>
- Devore, J. L. (2018). *Fundamentos de Probabilidad y Estadística* (Primera edición). Cengage Learning. <https://latinoamerica.cengage.com/ls/9786075266596/>
- EAE Business School. (2020). 4 técnicas para el manejo de conflictos laborales | EAE. *Retos para ser directivo | Desafíos de la Gestión Empresarial*. <https://retos-directivos.eae.es/cuatro-tecnicas-para-el-manejo-de-conflictos-laborales/>

- Figuroa, Y. (2020). Estrategias de negociación para la solución de conflictos laborales en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo-2019 [Universidad Señor de Sipán]. <https://n9.cl/y5cu0>
- Fonseca, R. (2006). La Relación posible entre las actitudes y la comunicación social. *Quórum Académico*, 3(1), Article 1. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/quorum/article/view/29169>
- Funquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, 1, 265-278. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>
- García, L. (2020). Comunicación interpersonal y manejo de conflictos en el personal de salud: Revisión sistemática [Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/jwh7y>
- González, P. (2018). El conflicto de las personas en el ámbito laboral, la falta de solución y la ausencia de apoyo en desarrollo humano [Universidad Iberoamericana Puebla]. <https://n9.cl/khct1>
- Hernández, G. (2012). *Manual de Gestión y Resolución de Conflictos. Inclusión y Equidad* Consultora Latinoamericana. <https://cutt.ly/hbOLEM3>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta). https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw-Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera). McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE CV. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jaramillo, A., Pinzón, C., & Riveros, E. (2019). *Programa para el fortalecimiento de habilidades blandas en los docentes del colegio Las Américas en Barrancabermeja* [Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14094/1/2019_habilidades_blandas_docentes.pdf
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional | varios autores* (Primera). McGraw-Hill / Interamericana de España. <http://www.marcialpons.es/libros/comportamiento-organizacional/9789701039694/>
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados* (Quinta Edición). Pearson Educación. <https://es.scribd.com/document/485052616/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra-pdf>
- MTEySS. (2018). *Metodología para el relevamiento, sistematización y análisis de los conflictos laborales colectivos*. Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social. <http://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas/conflictoslaborales/metodologia.pdf>
- MTPE. (2019). MTPE puso fin a 107 conflictos laborales y benefició a más de 195 mil trabajadores. *Plataforma digital única dle Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/46118-mtpe-puso-fin-a-107-conflictos-laborales-y-beneficio-a-mas-de-195-mil-trabajadores>
- OIT. (2021). *Guía sobre la legislación del trabajo*. <https://www.ilo.org/legacy/spanish/dialogue/ifpdial/llg/noframes/ch4.htm>

- Parra de Párraga, E., & Rincón Quintero, Y. (2009). Comunicación pro acuerdo: Negociar ante el conflicto. *Frónesis*, 16(2), 249-273. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-62682009000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Pérez, A. (2018, diciembre 3). 5 Técnicas Efectivas para resolver Conflictos (Método Thomas/Kilmann). *CEOLEVEL*. <https://www.ceolevel.com/5-tecnicas-efectivas-resolver-conflictos>
- Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230409001>
- Ramos, Y. (2019). Indicadores de gestión para mejorar el desempeño laboral en el Laboratorio Referencial de Lambayeque 2019 [Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/lc9dh>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Editorial Panapo. https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf
- Servais, J. (2018). Derecho internacional del trabajo y resolución de conflictos laborales transnacionales. *Temas laborales*, 144, 13-26. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:O3EMf8uEAtYJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6757569.pdf+&cd=12&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Sucasaire Pilco, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación: Presentación e interpretación de los resultados* (Primera edición digital). Sucasaire Pilco, Jorge. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2241>
- Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis*. Bioestadístico EIRL. <https://books.google.com.pe/books?id=halmrgEACAAJ&dq>

- Tablado, F. (2020, febrero 19). Conflictos laborales: Qué son, tipos y resolución. *Grupo Atico34*. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/conflictos-laborales/>
- UGT-Madrid. (2019). *Cuadernillo resolución de conflictos laborales*. Gráficas de Diego. https://madrid.ugt.org/sites/madrid.ugt.org/files/cuaderno_resolucion_conflictos_corregido.pdf
- Vara-Horna, A. (2008). Desde la idea inicial hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. (Primera). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad San Martín de Porres. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Viveros, J. (2003). Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos. *Oficina Internacional del Trabajo Eje para la Acción Sindical*, 17. <https://es.scribd.com/document/7014814/Liderazgo-Comunicacion-y-Resolucion-de-Conflictos>
- Zappalá, F. (2010). Universalismo Histórico del Arbitraje. *Pontificia Universidad Javeriana Bogotá-Colombia*, 59(121), 24. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/14429>

ANEXOS

Fiabilidad de los instrumentos

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad de Comunicación efectiva

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,724	12

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad de Resolución de conflictos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,873	20

Pruebas de normalidad de los datos

Tabla 9

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación efectiva	0,168	250	0,000
Resolución de conflictos	0,234	250	0,000

Tabla 10

Determinación de la muestra

Ord	Cargo	Población	Porcentaje %
1	Dirigentes	15	2.10
2	Miembros afiliados	700	97.90
	Totales	715	100.00

Tabla 11

Cálculo de la muestra

Ítem	Representación	Valor
Nivel de confianza	Z	1.96
Variabilidad positiva	p	0.5
Variabilidad negativa	q	0.5
Tamaño de la población	N	715
Precisión o el error	E	0.05
Tamaño de la muestra	n	250

Tabla 12*Validación del instrumento Comunicación efectiva*

Juez	Puntajes válidos	
	Razón de validez	Índice
Mg. Jushtinn Vaisman Gonzalez	12/12	1.0
Mg. Jose Alberto Guevara Tirado	12/12	1.0
Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda	12/12	1.0
Total Promedio		1.0

Tabla 13*Validación del instrumento Resolución de conflictos*

Juez	Puntajes Válidas	
	Razón de validez	Índice
Mg. Jushtinn Vaisman Gonzalez	20/20	1.0
Mg. Jose Alberto Guevara Tirado	20/20	1.0
Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda	20/20	1.0
Total Promedio		1.0

Instrumento de recolección de datos



Nro.



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS MIEMBROS AFILIADOS AL SINDICATO DE CONSTRUCCIÓN CIVIL DE RIOJA

Señor: El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la actuación de ustedes con la comunicación efectiva en la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

(1) TED=Totalmente en desacuerdo; (2) EDA= En desacuerdo; (3) IND=Indiferente; (4) DAC=De acuerdo; (5) TDA=Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala	TED	EDA	IND	DAC	TDA
VARIABLE 1: COMUNICACIÓN EFECTIVA	1	2	3	4	5
Dimensión: Habilidades comunicativas					
1	Prefiero escuchar el argumento de quien está hablando para responder adecuadamente.				
2	Me gusta leer noticias sobre los cambios de las normas de los trabajadores.				
3	Con frecuencia me detengo a pensar sobre lo que estoy haciendo, para ajustar detalles.				
Dimensión: Actitudes					
4	Cuando hablo mi actitud es segura y clara.				
5	Cuando converso me enfoco en la persona que habla.				
6	Cuando converso mi prioridad es entender cómo se dice el mensaje.				
Dimensión: Nivel de conocimiento					
7	Prefiero hablar con personas que utilizan mi mismo lenguaje o forma de hablar.				
8	Se me hace muy fácil entender lo que me dice la otra persona.				
9	Con frecuencia interpreto adecuadamente lo que me dice la otra persona.				
Dimensión: Sistema socio-cultural					
10	Estoy acostumbrado a mi grupo porque utilizamos las mismas jergas.				
11	Respondo fácilmente a los gestos habituales de comunicación entre nosotros.				
12	Interpreto con facilidad el mensaje que se comparte en el grupo.				
VARIABLE 2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1	2	3	4	5
Dimensión: Colaboración ganar-ganar					
13	Prefiero que la solución sea conjunta entre las partes para evitar conflictos.				
14	Siempre he buscado que la solución satisfaga a todos por igual.				
15	Acostumbro a realizar el trato abierto.				
16	Acostumbro a realizar un trato colaborativo.				
17	Me inclino por poner un alto nivel de asertividad en mis conversaciones.				
Dimensión: Cesión perder-ganar					
18	No me interesa perder un poco, siempre y cuando se solucione el conflicto.				
19	A veces es necesario perder un poco y llegar al acuerdo rápido, más vale un mal acuerdo que un buen juicio.				
20	Me conformo con lo que me dan y así evito el conflicto.				
21	Es bueno mantener una buena relación, aunque no gane lo que espero.				
22	En la negociación, suelo adaptar mis pretensiones a lo que me ofrezca la otra parte.				
Dimensión: Compromiso Mini ganar- mini perder					
23	Tengo la costumbre de lograr que ambas partes obtengan beneficios equilibrados, así sean pequeños.				
24	Considero que siempre es necesario ceder un poco para lograr un buen acuerdo.				
25	La negociación es parcialmente exitosa cuando ambas partes han logrado un beneficio parcial.				
26	Es preferible cerrar la negociación, aun cuando no se haya llegado al mejor acuerdo.				
27	Tengo el firme compromiso que la resolución del conflicto nos debe permitir avanzar juntos.				
Dimensión: Competencia ganar-perder					
28	Siempre compito para ganar, así que el buen acuerdo, me debe dar buenas ganancias.				
29	Acostumbro a ganar y rápidamente, no me gustan los rodeos.				
30	En realidad, no me interesa que la otra parte pierda, lo importante para mí es que gane.				
Dimensión: Evasión perder-perder					
31	A veces es necesario no tratar el tema, para que con el tiempo se solucione solo.				
32	No me importa que pierda ahora, es mejor esperar para que naturalmente se solucione.				

Muchas gracias por su colaboración ¡
Chiclayo-2021.

Tabla 14

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Variable 1 Comunicación efectiva	La comunicación efectiva también permite el establecimiento de una relación entre las partes que interactúan, lo cual se logra conociendo a nuestro interlocutor. Es necesario conocer los elementos y factores de la comunicación efectiva (sus creencias, valores, experiencias cotidianas, objetivos entre otros) que el interlocutor utiliza para entender lo que le se dice y tomar una decisión con respecto a lo que se espera que haga (Quero et al., 2014).	La variable comunicación efectiva, se ha medido con los 12 indicadores de las cuatro dimensiones, mediante la escala de Likert con cinco valoraciones donde 1 es el menor valor y 5 el mayor, categorizados en tres niveles: bajo, medio y alto.	Habilidades comunicativas	Escuchar Leer Pensar		
			Actitudes	Hacia sí mismo Hacia la fuente del mensaje Hacia el contenido del mensaje	Técnica: La encuesta.	Likert Ordinal 1= TED 2= EDA 3= IND 4= DAC 5= TDA
			Nivel del conocimiento	Conocimiento del código Entendimiento del código Interpretación del código	Instrumentos: Cuestionario.	
			Sistema socio-cultural	Componentes del grupo Conductas habituales Interpretación del mensaje		

Tabla 15*Operacionalización de la variable Resolución de conflictos*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Variable 2 Resolución de conflictos	“En un proceso de resolución de conflictos que va desde el manejo de las características, componentes, tipos, niveles y efectos del conflicto mismo, hasta las personalidades conflictivas, y fomentar el desarrollo de estrategias y habilidades para su resolución, a través de formas alternativas como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, permitiendo que los actores involucrados sean gestores de cambio” (Funquen, 2003).	La variable comunicación efectiva, se ha medido con los 20 indicadores de las cinco dimensiones, mediante la escala de Likert con cinco valoraciones donde 1 es el menor valor y 5 el mayor, categorizados en tres niveles: bajo, medio y alto.	Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta Satisfacción para todos Trato abierto Trato colaborativo Alto nivel de asertividad	Técnica: La encuesta. Instrumentos: Cuestionario.	Likert Ordinal 1= TED 2= EDA 3= IND 4= DAC 5= TDA
			Cesión Perder - ganar	Se busca la solución Objetivo es acordar No se prioriza el ganar Se privilegia la relación Adaptación a la otra parte		
			Compromiso Mini ganar – mini perder	Busca el equilibrio Facilidad para ceder Beneficio parcial No es el mejor acuerdo Se avanza juntos		
			Competencia Ganar - perder	Privilegia ganar Solución rápida Una parte gana y la otra pierde		
			Evasión Perder - perder	Se evita la solución Su solución es natural		

Tabla 16

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Conclusiones	Recomendaciones
General	General	General	General	General
¿De qué manera la comunicación efectiva se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021?	Analizar la relación de la comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.	La comunicación efectiva se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.	Se ha concluido que sí existe relación significativa entre la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, y que, además, la variable comunicación efectiva, se presenta en los niveles: bajo con 64.4%, medio con 35.6% y alto con 0%. Y, la variable resolución de conflictos, se presente en los niveles: bajo 98.8%, medio 1.2% y alto 0%.	Se recomienda al Secretario General del Sindicato de Construcción de Rioja, que se implementen programas de capacitación con frecuencia trimestral, sobre los temas de comunicación efectiva y resolución de conflictos.
Específicos	Específicos	Específicas	Específicas	Específicas
¿De qué manera las habilidades comunicativas se relacionan con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021?	Determinar la relación de las habilidades comunicativas con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.	Las habilidades comunicativas se relacionan con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.	Se ha concluido que no existe correlación entre las habilidades comunicativas y la resolución de conflictos; y, que, además, la dimensión habilidades comunicativas se presenta en los niveles: bajo 64.8%, medio 22.8% y alto 12.4%.	Se recomienda a la Secretaría de Capacitación, se implementen estrategias de desarrollo personal que potencie las habilidades comunicativas de los afiliados, para mejorar su desenvolvimiento en ambientes laborales, sociales y familiares.
¿De qué manera las actitudes se relacionan con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021?	Identificar la relación de las actitudes con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.	Las actitudes se relacionan con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.	Se ha concluido que sí existe correlación entre las actitudes y la resolución de conflictos; y, que, además, la dimensión actitudes se presenta en los niveles: bajo 48.0%, medio 43.6% y alto 8.4%.	Se recomienda a la Secretaría de Capacitación que se implementen asesorías de Coaching vinculadas a mejorar la conducta personal y grupal, para un mejor performance.
¿De qué manera el nivel de conocimiento se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021?	Describir la relación del nivel de conocimiento con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.	El nivel de conocimiento se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.	Se ha concluido que sí existe correlación entre el nivel de conocimiento y la resolución de conflictos; y, que, además, la dimensión nivel de conocimiento se presenta en los niveles: bajo 80.8%, medio 13.2% y alto 6.0%.	Se recomienda a la Secretaría de Educación Cultura y Deportes, que se implementen talleres de capacitación sobre temas laborales, sindicales y cívicos, para mejorar la argumentación en el pliego de demandas laborales.
¿De qué manera el sistema socio-cultural se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021?	Expresar la relación del sistema socio-cultural con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.	El sistema socio-cultural se relaciona con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.	Se ha concluido que sí existe correlación entre el sistema socio-cultural y la resolución de conflictos; y, que, además, la dimensión sistema socio-cultural se presenta en los niveles: bajo 80.8%, medio 11.6% y alto 7.6%.	Se recomienda a la Secretaría de Educación, Cultura y Deportes, la implementación de talleres de desarrollo personal en temas sociales y culturales, relacionados con la dinámica sindical y laboral.

Validación de los instrumentos por expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Comunicación efectiva en la negociación

Trujillo, 02 de junio de 2021

Señor
Mg. Jushtinn Vaisman Gonzalez
Ciudad. –

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Víctor Villacrez Hermida



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la comunicación efectiva en la negociación.

2 Autor original:

Víctor Villacrez Hermida

3 Objetivo:

Recolectar datos para determinar la relación de la Comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 12 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 250 trabajadores miembros afiliados al Sindicato de Construcción Civil de Rioja-2021.



5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la comunicación efectiva en la negociación.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V1 Comunicación efectiva	Habilidades comunicativas	Escuchar	1
		Leer	1
		Pensar	1
	Actitudes	Hacia sí mismo	1
		Hacia la fuente del mensaje	1
		Hacia el contenido del mensaje	1
	Nivel de conocimiento	Conocimiento del código	1
		Entendimiento del código	1
		Interpretación del código	1
	Sistema socio cultural	Componentes del grupo	1
Conductas habituales		1	
Interpretación del mensaje		1	

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Autor: Víctor Villacrez Hermida

(1) *Totalmente en desacuerdo,* MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM: (5) *Totalmente de acuerdo*
 (2) *En desacuerdo,* (3) *Indiferente,* (4) *De acuerdo,*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Habilidades comunicativas	Escuchar	Prefiero escuchar el argumento de quien está hablando para responder adecuadamente.					
	Leer	Me gusta leer noticias sobre los cambios de las normas de los trabajadores.					
	Pensar	Con frecuencia me delengo a pensar sobre lo que estoy haciendo, para ajustar detalles.					
	Hacia sí mismo	Cuando hablo mi actitud es segura y clara.					
Actitudes	Hacia la fuente del mensaje	Cuando converso me enfoco en la persona que habla.					
	Hacia el contenido del mensaje	Cuando converso mi prioridad es entender cómo se dice el mensaje.					
	Conocimiento del código	Prefiero hablar con personas que utilizan mi mismo lenguaje o forma de hablar.					
Nivel de conocimiento	Entendimiento del código	Se me hace muy fácil entender lo que me dice la otra persona.					
	Interpretación del código	Con frecuencia interpreto adecuadamente lo que me dice la otra persona.					
	Componentes del grupo	Estoy acostumbrado a mi grupo porque utilizamos las mismas jergas.					
Sistema socio cultural	Conductas habituales	Respondo fácilmente a los gestos habituales de comunicación entre nosotros.					
	Interpretación del mensaje	Interpreto con facilidad el mensaje que se comparte en el grupo.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Comunicación efectiva.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas / Instrumentos	Escala de medición
Variable 1 Comunicación efectiva	La comunicación efectiva también permite el establecimiento de una relación entre las partes que interactúan, lo cual se logra conociendo a nuestro interlocutor. Es necesario conocer los elementos y factores de la comunicación efectiva (sus creencias, valores, experiencias cotidianas, objetivos entre otros) que el interlocutor utiliza para entender lo que le se dice y tomar una decisión con respecto a lo que se espera que haga (Quero et al., 2014).	Habilidades comunicativas	Escuchar	1	La encuesta / El cuestionario	Likert / Ordinal 1= TD 2= ED 3= IN 4= DA 5= TA
			Leer	2		
			Pensar	3		
		Actitudes	Hacia sí mismo	4		
			Hacia la fuente del mensaje	5		
			Hacia el contenido del mensaje	6		
		Nivel del conocimiento	Conocimiento del código	7		
			Entendimiento del código	8		
			Interpretación del código	9		
		Sistema socio-cultural	Componentes del grupo	10		
			Conductas habituales	11		
			Interpretación del mensaje	12		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Coaching Laboral para mejorar la productividad de los colaboradores en la empresa Jeshua Operador Logístico SAC en Trujillo 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO			
Comunicación electiva	Habilidades comunicativas	Escuchar Leer Pensar	1	X		X		X		X					
			1	X		X		X		X					
			1	X		X		X		X					
	Actitudes	Hacia sí mismo Hacia la fuente del mensaje Hacia el contenido del mensaje	1	X		X		X		X					
			1	X		X		X		X					
			1	X		X		X		X					
	Nivel del conocimiento	Conocimiento del código Entendimiento del código Interpretación del código	1	X		X		X		X					
			1	X		X		X		X					
			1	X		X		X		X					
	Sistema socio-cultural	Conductas habituales Interpretación del mensaje	1	X		X		X		X					
			1	X		X		X		X					
			1	X		X		X		X					

**MAESTRO
JUSHTINN VAISMAN GONZALEZ**

Grado y Nombre del Experto:

EXPERTO EVALUADOR



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la comunicación efectiva en la negociación.

8 TESISISTA:

Victor Villacrez Hermida

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Trujillo, 02 de junio de 2021

Firma _____ 

EXPERTO__ JUSHTTINN VAISMAN GONZALEZ __

Grado académico _____ MAESTRO _____

Matrícula del Colegio Profesional ___ 139809 ___



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Resolución de conflictos en la negociación

Trujillo, 02 de junio de 2021

Señor
Mg. Jushtinn Vaisman Gonzalez
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Víctor Villacrez Hermida



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la resolución de conflictos en la negociación.

2 Autor original:

Víctor Villacrez Hermida

3 Objetivo:

Recolectar datos para determinar la relación de la Comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 250 trabajadores miembros afiliados al Sindicato de Construcción Civil de Rioja-2021.



5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la resolución de conflictos en la negociación.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Resolución de conflictos	Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	1
		Satisfacción para todos	1
		Trato abierto	1
		Trato colaborativo	1
		Alto nivel de asertividad	1
	Cesión Perder - ganar	Se busca la solución	1
		Objetivo es acordar	1
		No se prioriza el ganar	1
		Se privilegia la relación	1
		Adaptación a la otra parte	1
	Compromiso Mini ganar – mini perder	Busca el equilibrio	1
		Facilidad para ceder	1
		Beneficio parcial	1
		No es el mejor acuerdo	1
		Se avanza juntos	1
	Competencia Ganar - perder	Privilegia ganar	1
		Solución rápida	1
		Una parte gana y la otra pierde	1
Evasión Perder - perder	Se evita la solución	1	
	Su solución es natural	1	



**Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Autor: Víctor Villacruz Hermida

(1) *Totalmente en desacuerdo,* MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM: (5) *Totalmente de acuerdo*
(2) *En desacuerdo,* (3) *Indiferente,* (4) *De acuerdo,*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	Prefiero que la solución sea conjunta entre las partes para evitar conflictos.					
	Satisfacción para todos	Siempre he buscado que la solución satisfaga a todos por igual.					
	Trato abierto	Acostumbro a realizar el trato abierto.					
	Trato colaborativo	Acostumbro a realizar un trato colaborativo.					
	Alto nivel de asertividad	Me inclino por poner un alto nivel de asertividad en mis conversaciones.					
Cesión Perder - ganar	Se busca la solución	No me interesa perder un poco, siempre y cuando se solucione el conflicto.					
	Objetivo es acordar	A veces es necesario perder un poco y llegar al acuerdo rápido, más vale un mal acuerdo que un buen juicio.					
	No se prioriza el ganar	Me conformo con lo que me dan y así evito el conflicto.					
	Se privilegia la relación	Es bueno mantener una buena relación, aunque no gane lo que espero.					
	Adaptación a la otra parte	En la negociación, suelo adaptar mis pretensiones a lo que me ofrece la otra parte.					
Compromiso Mini ganar – mini perder	Busca el equilibrio	Tengo la costumbre de lograr que ambas partes obtengan beneficios equilibrados, así sean pequeños.					
	Facilidad para ceder	Considero que siempre es necesario ceder un poco para lograr un buen acuerdo.					
	Beneficio parcial	La negociación es parcialmente exitosa cuando ambas partes han logrado un beneficio parcial.					
	No es el mejor acuerdo	Es preferible cerrar la negociación, aun cuando no se haya llegado al mejor acuerdo.					
	Se avanza juntos	Tengo el firme compromiso que la resolución del conflicto nos debe permitir avanzar juntos.					
Competencia Ganar - perder	Privilegia ganar	Siempre compito para ganar, así que el buen acuerdo, me debe dar buenas ganancias.					
	Solución rápida	Acostumbro a ganar y rápidamente, no me gustan los rodeos.					
	Una parte gana y la otra pierde	En realidad, no me interesa que la otra parte pierda, lo importante para mí es que gane.					
Evasión Perder - perder	Se evita la solución	A veces es necesario no tratar el tema, para que con el tiempo se solucione solo.					
	Su solución es natural	No me importa que pierda ahora, es mejor esperar para que naturalmente se solucione.					



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Resolución de conflictos.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas / Instrumentos	Escala de medición
Resolución de conflictos	"En un proceso de resolución de conflictos que va desde el manejo de las características, componentes, tipos, niveles y efectos del conflicto mismo, hasta las personalidades conflictivas, y fomentar el desarrollo de estrategias y habilidades para su resolución, a través de formas alternativas como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, permitiendo que los actores involucrados sean gestores de cambio" (Funquen, 2003).	Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	1	La encuesta / El cuestionario	Likert / Ordinal 1= TD 2= ED 3= IN 4= DA 5= TA
			Satisfacción para todos	2		
			Trato abierto	3		
			Trato colaborativo	4		
			Alto nivel de asertividad	5		
		Cesión Perder - ganar	Se busca la solución	6		
			Objetivo es acordar	7		
			No se prioriza el ganar	8		
			Se privilegia la relación	9		
			Adaptación a la otra parte	10		
		Compromiso Mini ganar – mini perder	Busca el equilibrio	11		
			Facilidad para ceder	12		
			Beneficio parcial	13		
			No es el mejor acuerdo	14		
			Se avanza juntos	15		
		Competencia Ganar - perder	Privilegia ganar	16		
			Solución rápida	17		
			Una parte gana y la otra pierde	18		
		Evasión Perder - perder	Se evita la solución	19		
			Su solución es natural	20		

Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Resolución de conflictos	Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	1	X		X		X		X						
		Satisfacción para todos	1	X		X		X		X						
		Trato abierto	1	X		X		X		X						
	Trato colaborativo	Alto nivel de asertividad	1	X		X		X		X						
		Se busca la solución	1	X		X		X		X						
		Objetivo es acordar	1	X		X		X		X						
	Cesión Perder - ganar	No se prioriza el ganar	1	X		X		X		X						
		Se privilegia la relación	1	X		X		X		X						
		Adaptación a la otra parte	1	X		X		X		X						
	Compromiso Mini ganar - mini perder	Busca el equilibrio	1	X		X		X		X						
		Facilidad para ceder	1	X		X		X		X						
		Beneficio parcial	1	X		X		X		X						
		No es el mejor acuerdo	1	X		X		X		X						
		Se avanza juntos	1	X		X		X		X						
	Competencia Ganar - perder	Privilegia ganar	1	X		X		X		X						
Solución rápida		1	X		X		X		X							
Evasión Perder - perder	Una parte gana y la otra pierde	1	X		X		X		X							
	Se evita la solución	1	X		X		X		X							
		Su solución es natural	1	X		X		X								

**MAESTRO
JUSHTINN VAISMAN GONZALEZ**



Grado y Nombre del Experto:

EXPERTO EVALUADOR



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la resolución de conflictos en la negociación.

8 TESISISTA:

Víctor Villacrez Hermida

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Trujillo, 02 de junio de 2021

Firma _____

EXPERTO_ JUSHTINN VAISMAN GONZALEZ ___

Grado académico _____ MAESTRO _____

Matrícula del Colegio Profesional ___ 139809 _



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Comunicación efectiva en la negociación

Trujillo, 02 de junio de 2021

Señor

Mg. José Alberto Guevara Tirado

Lima. –

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Víctor Villacrez Hermida



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la comunicación efectiva en la negociación.

2 Autor original:

Víctor Villacrez Hermida

3 Objetivo:

Recolectar datos para determinar la relación de la Comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 12 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 250 trabajadores miembros afiliados al Sindicato de Construcción Civil de Rioja-2021.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la comunicación efectiva en la negociación.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V1 Comunicación efectiva	Habilidades comunicativas	Escuchar	1
		Leer	1
		Pensar	1
	Actitudes	Hacia sí mismo	1
		Hacia la fuente del mensaje	1
		Hacia el contenido del mensaje	1
	Nivel de conocimiento	Conocimiento del código	1
		Entendimiento del código	1
		Interpretación del código	1
	Sistema socio cultural	Componentes del grupo	1
		Conductas habituales	1
Interpretación del mensaje		1	

**Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Autor: Víctor Villacrez Hermida

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:
 (1) *Totalmente en desacuerdo*, (2) *En desacuerdo*, (3) *Indiferente*, (4) *De acuerdo*, (5) *Totalmente de acuerdo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Habilidades comunicativas	Escuchar	Prefero escuchar el argumento de quien está hablando para responder adecuadamente.					
	Leer	Me gusta leer noticias sobre los cambios de las normas de los trabajadores.					
	Pensar	Con frecuencia me detengo a pensar sobre lo que estoy haciendo, para ajustar detalles.					
Actitudes	Hacia sí mismo	Cuando hablo mi actitud es segura y clara.					
	Hacia la fuente del mensaje	Cuando converso me enfoco en la persona que habla.					
	Hacia el contenido del mensaje	Cuando converso mi prioridad es entender cómo se dice el mensaje.					
	Conocimiento del código	Prefero hablar con personas que utilizan mi mismo lenguaje o forma de hablar.					
Nivel de conocimiento	Entendimiento del código	Se me hace muy fácil entender lo que me dice la otra persona.					
	Interpretación del código	Con frecuencia interpreto adecuadamente lo que me dice la otra persona.					
	Componentes del grupo	Estoy acostumbrado a mi grupo porque utilizamos las mismas jergas.					
Sistema socio cultural	Conductas habituales	Respondo fácilmente a los gestos habituales de comunicación entre nosotros.					
	Interpretación del mensaje	Interpreto con facilidad el mensaje que se comparte en el grupo.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Comunicación efectiva.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas / Instrumentos	Escala de medición
Variable 1 Comunicación efectiva	La comunicación efectiva también permite el establecimiento de una relación entre las partes que interactúan, lo cual se logra conociendo a nuestro interlocutor. Es necesario conocer los elementos y factores de la comunicación efectiva (sus creencias, valores, experiencias cotidianas, objetivos entre otros) que el interlocutor utiliza para entender lo que le se dice y tomar una decisión con respecto a lo que se espera que haga (Quero et al., 2014).	Habilidades comunicativas	Escuchar	1	La encuesta / El cuestionario	Likert / Ordinal 1= TD 2= ED 3= IN 4= DA 5= TA
			Leer	2		
			Pensar	3		
		Actitudes	Hacia sí mismo	4		
			Hacia la fuente del mensaje	5		
			Hacia el contenido del mensaje	6		
		Nivel del conocimiento	Conocimiento del código	7		
			Entendimiento del código	8		
			Interpretación del código	9		
		Sistema socio-cultural	Componentes del grupo	10		
			Conductas habituales	11		
			Interpretación del mensaje	12		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Coaching Laboral para mejorar la productividad de los colaboradores en la empresa Jeshua Operador Logístico SAC en Trujillo 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Comunicación efectiva	Habilidades comunicativas	Escuchar	1	X		X		X		X			
		Leer	1	X		X		X		X			
		Pensar	1	X		X		X		X			
	Actitudes	Hacia si mismo	1	X		X		X		X			
		Hacia la fuente del mensaje	1	X		X		X		X			
		Hacia el contenido del mensaje	1	X		X		X		X			
	Nivel del conocimiento	Conocimiento del código	1	X		X		X		X			
		Entendimiento del código	1	X		X		X		X			
		Interpretación del código	1	X		X		X		X			
	Sistema socio-cultural	Componentes del grupo	1	X		X		X		X			
		Conductas habituales	1	X		X		X		X			
		Interpretación del mensaje	1	X		X		X		X			

**MAESTRO
JOSE ALBERTO GUEVARA TIRADO**

Grado y Nombre del Experto:

EXPERTO EVALUADOR



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la comunicación efectiva en la negociación.

8 TESISISTA:

Víctor Villacrez Hermida

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Trujillo, 02 de junio de 2021

Firma

EXPERTO __JOSE ALBERTO GUEVARA TIRADO__

Grado académico _____MAESTRO_____

Matrícula del Colegio Profesional __115586__



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento
Resolución de conflictos en la negociación**

Trujillo, 02 de junio de 2021

Señor
Mg. José Alberto Guevara Tirado
Lima. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Víctor Villacrez Hermida



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la resolución de conflictos en la negociación.

2 Autor original:

Víctor Villacrez Hermida

3 Objetivo:

Recolectar datos para determinar la relación de la Comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 250 trabajadores miembros afiliados al Sindicato de Construcción Civil de Rioja-2021.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la resolución de conflictos en la negociación.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Resolución de conflictos	Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	1
		Satisfacción para todos	1
		Trato abierto	1
		Trato colaborativo	1
		Alto nivel de asertividad	1
	Cesión Perder - ganar	Se busca la solución	1
		Objetivo es acordar	1
		No se prioriza el ganar	1
		Se privilegia la relación	1
		Adaptación a la otra parte	1
	Compromiso Mini ganar – mini perder	Busca el equilibrio	1
		Facilidad para ceder	1
		Beneficio parcial	1
		No es el mejor acuerdo	1
	Competencia Ganar - perder	Se avanza juntos	1
		Privilegia ganar	1
		Solución rápida	1
Evasión Perder - perder	Una parte gana y la otra pierde	1	
	Se evita la solución	1	
		Su solución es natural	1



Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Autor: Víctor Villacruz Hermida

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:
 (1) *Totalmente en desacuerdo*, (2) *En desacuerdo*, (3) *Indiferente*, (4) *De acuerdo*, (5) *Totalmente de acuerdo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	Prefiero que la solución sea conjunta entre las partes para evitar conflictos.					
	Satisfacción para todos	Siempre he buscado que la solución satisfaga a todos por igual.					
	Trato abierto	Acostumbro a realizar el trato abierto.					
	Trato colaborativo	Acostumbro a realizar un trato colaborativo.					
	Alto nivel de asertividad	Me inclino por poner un alto nivel de asertividad en mis conversaciones.					
Cesión Perder - ganar	Se busca la solución	No me interesa perder un poco, siempre y cuando se solucione el conflicto.					
	Objetivo es acordar	A veces es necesario perder un poco y llegar al acuerdo rápido, más vale un mal acuerdo que un buen juicio.					
	No se prioriza el ganar	Me conformo con lo que me dan y así evito el conflicto.					
	Se privilegia la relación	Es bueno mantener una buena relación, aunque no gane lo que espero.					
	Adaptación a la otra parte	En la negociación, suelo adaptar mis pretensiones a lo que me ofrezca la otra parte.					
Compromiso Mini ganar – mini perder	Busca el equilibrio	Tengo la costumbre de lograr que ambas partes obtengan beneficios equilibrados, así sean pequeños.					
	Facilidad para ceder	Considero que siempre es necesario ceder un poco para lograr un buen acuerdo.					
	Beneficio parcial	La negociación es parcialmente exitosa cuando ambas partes han logrado un beneficio parcial.					
	No es el mejor acuerdo	Es preferible cerrar la negociación, aun cuando no se haya llegado al mejor acuerdo.					
	Se avanza juntos	Tengo el firme compromiso que la resolución del conflicto nos debe permitir avanzar juntos.					
Competencia Ganar - perder	Privilegio ganar	Siempre compito para ganar, así que el buen acuerdo, me debe dar buenas ganancias.					
	Solución rápida	Acostumbro a ganar y rápidamente, no me gustan los rodeos.					
Evasión Perder - perder	Una parte gana y la otra pierde	En realidad, no me interesa que la otra parte pierda, lo importante para mí es que gane.					
	Se evita la solución	A veces es necesario no tratar el tema, para que con el tiempo se solucione solo.					
	Su solución es natural	No me importa que pierda ahora, es mejor esperar para que naturalmente se solucione.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Resolución de conflictos.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas / Instrumentos	Escala de medición
Resolución de conflictos	<p>"En un proceso de resolución de conflictos que va desde el manejo de las características, componentes, tipos, niveles y efectos del conflicto mismo, hasta las personalidades conflictivas, y fomentar el desarrollo de estrategias y habilidades para su resolución, a través de formas alternativas como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, permitiendo que los actores involucrados sean gestores de cambio" (Funquen, 2003).</p>	Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	1	La encuesta / El cuestionario	Likert / Ordinal 1= TD 2= ED 3= IN 4= DA 5= TA
			Satisfacción para todos	2		
			Trato abierto	3		
			Trato colaborativo	4		
			Alto nivel de asertividad	5		
		Cesión Perder - ganar	Se busca la solución	6		
			Objetivo es acordar	7		
			No se prioriza el ganar	8		
			Se privilegia la relación	9		
			Adaptación a la otra parte	10		
		Compromiso Mini ganar - mini perder	Busca el equilibrio	11		
			Facilidad para ceder	12		
			Beneficio parcial	13		
			No es el mejor acuerdo	14		
			Se avanza juntos	15		
		Competencia Ganar - perder	Privilegia ganar	16		
			Solución rápida	17		
			Una parte gana y la otra pierde	18		
		Evasión Perder - perder	Se evita la solución	19		
			Su solución es natural	20		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA							
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Resolución de conflictos	Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	1	X				X									
		Satisfacción para todos	1	X				X									
		Trato abierto	1	X					X								
		Trato colaborativo	1	X					X								
		Alto nivel de asertividad	1	X					X								
	Cesión Perder - ganar	Se busca la solución	1	X					X								
		Objetivo es acordar	1	X					X								
		No se prioriza el ganar	1	X					X								
		Se privilegia la relación	1	X					X								
		Adaptación a la otra parte	1	X					X								
	Compromiso Mini ganar – mini perder	Busca el equilibrio	1	X					X								
		Facilidad para ceder	1	X					X								
		Beneficio parcial	1	X					X								
		No es el mejor acuerdo	1	X					X								
		Se avanza juntos	1	X					X								
Competencia Ganar - perder	Privilegia ganar	1	X					X									
	Solución rápida	1	X					X									
	Una parte gana y la otra pierde	1	X					X									
Evasión Perder - perder	Se evita la solución	1	X					X									
	Su solución es natural	1	X					X									

**MAESTRO
JOSE ALBERTO GUEVARA TIRADO**

Grado y Nombre del Experto:

Firma del experto:

EXPERTO EVALUADOR



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la resolución de conflictos en la negociación.

8 TESISISTA:

Víctor Villacrez Hermida


9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Trujillo, 02 de junio de 2021

Firma 
EXPERTO_ JOSE ALBERTO GUEVARA TIRADO____
Grado académico _____ MAESTRO _____
Matrícula del Colegio Profesional ____115586 _



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento
Comunicación efectiva en la negociación**

Chiclayo, 02 de junio de 2021

*Señor
Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda
Ciudad. -*

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Víctor Villacrez Hermida



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la comunicación efectiva en la negociación.

2 Autor original:

Víctor Villacrez Hermida

3 Objetivo:

Recolectar datos para determinar la relación de la Comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 12 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 250 trabajadores miembros afiliados al Sindicato de Construcción Civil de Rioja-2021.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la comunicación efectiva en la negociación.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
V1 Comunicación efectiva	Habilidades comunicativas	Escuchar	1
		Leer	1
		Pensar	1
	Actitudes	Hacia sí mismo	1
		Hacia la fuente del mensaje	1
		Hacia el contenido del mensaje	1
	Nivel de conocimiento	Conocimiento del código	1
		Entendimiento del código	1
		Interpretación del código	1
	Sistema socio cultural	Componentes del grupo	1
		Conductas habituales	1
		Interpretación del mensaje	1

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Autor: Víctor Villacrez Hermida

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:
 (1) *Totalmente en desacuerdo*, (2) *En desacuerdo*, (3) *Indiferente*, (4) *De acuerdo*, (5) *Totalmente de acuerdo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Habilidades comunicativas	Escuchar	Prefero escuchar el argumento de quien está hablando para responder adecuadamente.					
	Leer	Me gusta leer noticias sobre los cambios de las normas de los trabajadores.					
	Pensar	Con frecuencia me detengo a pensar sobre lo que estoy haciendo, para ajustar detalles.					
	Hacia sí mismo	Cuando hablo mi actitud es segura y clara.					
Actitudes	Hacia la fuente del mensaje	Cuando converso me enfoco en la persona que habla.					
	Hacia el contenido del mensaje	Cuando converso mi prioridad es entender cómo se dice el mensaje.					
	Conocimiento del código	Prefero hablar con personas que utilizan mi mismo lenguaje o forma de hablar.					
Nivel de conocimiento	Entendimiento del código	Se me hace muy fácil entender lo que me dice la otra persona.					
	Interpretación del código	Con frecuencia interpreto adecuadamente lo que me dice la otra persona.					
Sistema socio cultural	Componentes del grupo	Estoy acostumbrado a mi grupo porque utilizamos las mismas jergas.					
	Conductas habituales	Respondo fácilmente a los gestos habituales de comunicación entre nosotros.					
	Interpretación del mensaje	Interpreto con facilidad el mensaje que se comparte en el grupo.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Comunicación efectiva.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas / Instrumentos	Escala de medición
Variable 1 Comunicación efectiva	La comunicación efectiva también permite el establecimiento de una relación entre las partes que interactúan, lo cual se logra conociendo a nuestro interlocutor. Es necesario conocer los elementos y factores de la comunicación efectiva (sus creencias, valores, experiencias cotidianas, objetivos entre otros) que el interlocutor utiliza para entender lo que le se dice y tomar una decisión con respecto a lo que se espera que haga (Quero et al., 2014).	Habilidades comunicativas	Escuchar	1	La encuesta / El cuestionario	Likert/ Ordinal 1= TD 2= ED 3= IN 4= DA 5= TA
			Leer	2		
			Pensar	3		
		Actitudes	Hacia sí mismo	4		
			Hacia la fuente del mensaje	5		
			Hacia el contenido del mensaje	6		
		Nivel del conocimiento	Conocimiento del código	7		
			Entendimiento del código	8		
			Interpretación del código	9		
		Sistema socio-cultural	Componentes del grupo	10		
			Conductas habituales	11		
			Interpretación del mensaje	12		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Coaching Laboral para mejorar la productividad de los colaboradores en la empresa Jeshua Operador Logístico SAC en Trujillo 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comunicación efectiva	Habilidades comunicativas	Escuchar	1	X		X		X		X		X				
		Leer	1	X		X		X		X		X				
		Pensar	1	X		X		X		X		X				
	Actitudes	Hacia sí mismo	1	X		X		X		X		X				
		Hacia la fuente del mensaje	1	X		X		X		X		X				
		Hacia el contenido del mensaje	1	X		X		X		X		X				
	Nivel del conocimiento	Conocimiento del código	1	X		X		X		X		X				
		Entendimiento del código	1	X		X		X		X		X				
		Interpretación del código	1	X		X		X		X		X				
Sistema socio-cultural	Componentes del grupo	1	X		X		X		X		X					
	Conductas habituales	1	X		X		X		X		X					
	Interpretación del mensaje	1	X		X		X		X		X					

MAESTRO
PEDRO ANTONIO PÉREZ ARBOLEDA

Grado y Nombre del Experto:

EXPERTO EVALUADOR



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la comunicación efectiva en la negociación.

8 TESISISTA:

Víctor Villacrez Hermidia

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de junio de 2021

Firma

EXPERTO_PEDRO ANTONIO PÉREZ ARBOLEDA

Grado académico MAESTRO

Matrícula del Colegio Profesional CORLAD N°313



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Resolución de conflictos en la negociación

Chiclayo, 02 de junio de 2021

Señor

Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Y, como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Víctor Villacrez Hermida



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la resolución de conflictos en la negociación.

2 Autor original:

Víctor Villacrez Hermida

3 Objetivo:

Recolectar datos para determinar la relación de la Comunicación efectiva con la resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 250 trabajadores miembros afiliados al Sindicato de Construcción Civil de Rioja-2021.



5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario para la resolución de conflictos en la negociación.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Resolución de conflictos	Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	1
		Satisfacción para todos	1
		Trato abierto	1
		Trato colaborativo	1
		Alto nivel de asertividad	1
	Cesión Perder - ganar	Se busca la solución	1
		Objetivo es acordar	1
		No se prioriza el ganar	1
		Se privilegia la relación	1
		Adaptación a la otra parte	1
	Compromiso Mini ganar – mini perder	Busca el equilibrio	1
		Facilidad para ceder	1
		Beneficio parcial	1
		No es el mejor acuerdo	1
		Se avanza juntos	1
	Competencia Ganar - perder	Privilegia ganar	1
		Solución rápida	1
Una parte gana y la otra pierde		1	
Evasión Perder - perder	Se evita la solución	1	
	Su solución es natural	1	



Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Autor: Víctor Villacrez Hermida

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:
 (1) *Totalmente en desacuerdo*, (2) *En desacuerdo*, (3) *Indiferente*, (4) *De acuerdo*, (5) *Totalmente de acuerdo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	Prefero que la solución sea conjunta entre las partes para evitar conflictos.					
	Satisfacción para todos	Siempre he buscado que la solución satisfaga a todos por igual.					
	Trato abierto	Acostumbro a realizar el trato abierto.					
	Trato colaborativo	Acostumbro a realizar un trato colaborativo.					
	Alto nivel de asertividad	Me inclino por poner un alto nivel de asertividad en mis conversaciones.					
Cesión Perder - ganar	Se busca la solución	No me interesa perder un poco, siempre y cuando se solucione el conflicto.					
	Objetivo es acordar	A veces es necesario perder un poco y llegar al acuerdo rápido, más vale un mal acuerdo que un buen juicio.					
	No se prioriza el ganar	Me conformo con lo que me dan y así evito el conflicto.					
	Se privilegia la relación	Es bueno mantener una buena relación, aunque no gane lo que espero.					
	Adaptación a la otra parte	En la negociación, suelo adaptar mis pretensiones a lo que me ofrece la otra parte.					
Compromiso Mini ganar – mini perder	Busca el equilibrio	Tengo la costumbre de lograr que ambas partes obtengan beneficios equilibrados, así sean pequeños.					
	Facilidad para ceder	Considero que siempre es necesario ceder un poco para lograr un buen acuerdo.					
	Beneficio parcial	La negociación es parcialmente exitosa cuando ambas partes han logrado un beneficio parcial.					
	No es el mejor acuerdo	Es preferible cerrar la negociación, aun cuando no se haya llegado al mejor acuerdo.					
	Se avanza juntos	Tengo el firme compromiso que la resolución del conflicto nos debe permitir avanzar juntos.					
Competencia Ganar - perder	Privilegia ganar	Siempre compito para ganar, así que el buen acuerdo, me debe dar buenas ganancias.					
	Solución rápida	Acostumbro a ganar y rápidamente, no me gustan los rodeos.					
	Una parte gana y la otra pierde	En realidad, no me interesa que la otra parte pierda, lo importante para mí es que gane.					
Evasión Perder - perder	Se evita la solución	A veces es necesario no tratar el tema, para que con el tiempo se solucione solo.					
	Su solución es natural	No me importa que pierda ahora, es mejor esperar para que naturalmente se solucione.					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Resolución de conflictos.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas / Instrumentos	Escala de medición
Resolución de conflictos	"En un proceso de resolución de conflictos que va desde el manejo de las características, componentes, tipos, niveles y efectos del conflicto mismo, hasta las personalidades conflictivas, y fomentar el desarrollo de estrategias y habilidades para su resolución, a través de formas alternativas como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, permitiendo que los actores involucrados sean gestores de cambio" (Funquen, 2003).	Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	1	La encuesta / El cuestionario	Likert/ Ordinal 1= TD 2= ED 3= IN 4= DA 5= TA
			Satisfacción para todos	2		
			Trato abierto	3		
			Trato colaborativo	4		
		Cesión Perder - ganar	Alto nivel de asertividad	5		
			Se busca la solución	6		
			Objetivo es acordar	7		
			No se prioriza el ganar	8		
		Compromiso Mini ganar – mini perder	Se privilegia la relación	9		
			Adaptación a la otra parte	10		
			Busca el equilibrio	11		
			Facilidad para ceder	12		
		Competencia Ganar - perder	Beneficio parcial	13		
			No es el mejor acuerdo	14		
			Se avanza juntos	15		
			Privilegia ganar	16		
		Evasión Perder - perder	Solución rápida	17		
			Una parte gana y la otra pierde	18		
			Se evita la solución	19		
			Su solución es natural	20		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 4: FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Resolución de conflictos	Colaboración Ganar - ganar	Solución conjunta	1	X		X		X		X		
		Satisfacción para todos	1	X		X		X		X		
		Trato abierto	1	X		X		X		X		
		Trato colaborativo	1	X		X		X		X		
		Alto nivel de asertividad	1	X		X		X		X		
		Se busca la solución	1	X		X		X		X		
	Cesión Perder - ganar	Objetivo es acordar	1	X		X		X		X		
		No se prioriza el ganar	1	X		X		X		X		
		Se privilegia la relación	1	X		X		X		X		
		Adaptación a la otra parte	1	X		X		X		X		
	Compromiso Mini ganar – mini perder	Busca el equilibrio	1	X		X		X		X		
		Facilidad para ceder	1	X		X		X		X		
Beneficio parcial		1	X		X		X		X			
No es el mejor acuerdo		1	X		X		X		X			
Se avanza juntos		1	X		X		X		X			
Privilegia ganar		1	X		X		X		X			
Competencia Ganar - perder	Solución rápida	1	X		X		X		X			
	Una parte gana y la otra pierde	1	X		X		X		X			
Evasión Perder - perder	Se evita la solución	1	X		X		X		X			
	Su solución es natural	1	X		X		X		X			

Firma del experto:

MAESTRO PEDRO ANTONIO PÉREZ ARBOLEDA

Grado y Nombre del Experto:

EXPERTO EVALUADOR



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el Sindicato de Construcción Civil de Rioja, San Martín-2021.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la resolución de conflictos en la negociación.

8 TESISISTA:

Víctor Villacrez Hermida

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de junio de 2021

Firma _____
EXPERTO_PEDRO ANTONIO PÉREZ ARBOLEDA_____
Grado académico _____MAESTRO_____
Matrícula del Colegio Profesional ___CORLAD N°313___