



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO

Estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico
entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Medina Vasquez, Marbell (orcid.org/0000-0003-3678-142X)

ASESORES:

Dra. Quiñones Li, Aura Elisa (orcid.org/0000-0002-5105-1188)

Mg. Trinidad Vargas, Ommero Romie (orcid.org/0000-0002-8512-383X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a Dios, por darme salud y bienestar para poder planear, organizar y ejecutar esta investigación, así como a mi madre y mis seres queridos, quienes han sido el soporte para mi.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes que me acompañaron en cada uno de los ciclos y me ayudaron a fortalecer el aprendizaje en este proceso, también a la universidad por formar a profesionales de calidad.



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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUIÑONES LI AURA ELISA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés Laboral, Gestión de Conflictos y Bienestar Psicológico entre los Colaboradores de una Empresa Privada de Lima, 2023", cuyo autor es MEDINA VASQUEZ MARBELL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUIÑONES LI AURA ELISA DNI: 07721447 ORCID: 0000-0002-5105-1188	Firmado electrónicamente por: AQUINONESL el 08- 01-2024 16:50:19

Código documento Trilce: TRI - 0709670





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MEDINA VASQUEZ MARBELL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés Laboral, Gestión de Conflictos y Bienestar Psicológico entre los Colaboradores de una Empresa Privada de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MEDINA VASQUEZ MARBELL DNI: 74931285 ORCID: 0000-0003-3678-142X	Firmado electrónicamente por: MMEDINAVA el 05-01- 2024 19:12:02

Código documento Trilce: INV - 1437146

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Características de la muestra</i>	20
Tabla 2. <i>Estadísticos de fiabilidad de la Escala de Estrés Laboral</i>	21
Tabla 3. <i>Estadísticos de fiabilidad de la Escala Gestión de Conflictos</i>	22
Tabla 4. <i>Estadísticos de fiabilidad de la Escala Gestión de Conflictos</i>	22
Tabla 5. <i>Niveles de Estrés Laboral en los colaboradores de una Empresa Privada de Lima</i>	25
Tabla 6. <i>Niveles de Gestión de Conflictos en los colaboradores de una Empresa Privada de Lima</i>	25
Tabla 7. <i>Niveles Bienestar Psicológico en los colaboradores de una Empresa Privada de Lima</i>	26
Tabla 8. <i>Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov</i>	26
Tabla 9. <i>Relación de las tres variables en el modelo de regresión lineal múltiple</i>	27
Tabla 10. <i>Relación entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones de gestión de conflictos</i>	28
Tabla 11. <i>Relación entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones de bienestar psicológico</i>	29
Tabla 12. <i>Relación entre las dimensiones de gestión de conflicto con las dimensiones de bienestar psicológico</i>	31

RESUMEN

El presente estudio buscó determinar la relación del estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico en los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023. Para esto se utilizó un enfoque cuantitativo de diseño correlacional, se elaboró 2 instrumentos psicológicos: Escala de Estrés Laboral y Escala de Gestión de Conflictos, y se adaptó la Escala de Bienestar Psicológico, aplicando la validez de contenido por criterio de jueces y confiabilidad. La muestra estuvo conformada por 240 colaboradores de una empresa privada de Lima, cuyas edades estuvieron comprendidas entre 18 a 47 años, siendo el 56.7% de ellos del sexo femenino. Los resultados muestran una relación significativa entre las tres variables, así como las dimensiones de estrés laboral y gestión de conflictos; sin embargo, no existe una relación significativa entre la dimensión autonomía del bienestar psicológico con las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de evitación y dominación de gestión de conflictos con las dimensiones del bienestar psicológico; asimismo, el 45.4% tienen una presencia media de estrés laboral, el 69.2% un nivel medio de gestión de conflictos y el 52.5% un nivel alto de bienestar psicológico. Finalmente, se halló una relación entre estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico.

Palabras clave: Estrés laboral, gestión de conflictos, bienestar psicológico, empresa privada

ABSTRACT

The present study sought to determine the relationship between work stress, conflict management and psychological well-being in employees of a private company in Lima, 2023. For this purpose, a quantitative approach of correlational design was used, 2 psychological instruments were elaborated: Work Stress Scale and Conflict Management Scale, and the Psychological Well-Being Scale was adapted, applying content validity by judges' criterion and reliability. The sample consisted of 240 employees of a private company in Lima, whose ages ranged from 18 to 47 years, 56.7% of them being female. The results show a significant relationship between the three variables, as well as the dimensions of work stress and conflict management; however, there is no significant relationship between the autonomy dimension of psychological well-being with the dimensions of work stress and the avoidance and dominance dimensions of conflict management with the dimensions of psychological well-being; also, 45.4% have a medium presence of work stress, 69.2% have a medium level of conflict management and 52.5% have a high level of psychological well-being. Finally, a relationship was found between work stress, conflict management and psychological well-being.

Keywords: Work-related stress, conflict management, psychological wellbeing, private company

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, debido a las exigencias del entorno laboral y un constante cambio entre los recursos económicos que se tiene a nivel mundial, se ha visto que los individuos han desarrollado actitudes y conductas que afectan su desempeño dentro de las organizaciones, generando psicopatologías en dicho entorno. En este contexto, el trabajo y la salud mental se encuentran entrelazados, y ello repercute en el bienestar del individuo, afectando diversas áreas como la familiar, social y laboral.

Es así que, el estrés laboral, se encuentra definido como una enfermedad derivada de la sobrecarga de trabajo que trae consigo diversos efectos psicosociales, que genera preocupación, agotamiento laboral y pesimismo (Osorio y Cárdenas, 2017); por ello, se considera como la enfermedad del nuevo siglo, siendo reconocida, dentro de su clasificación, por la Organización Mundial de la Salud [OMS] desde el 01 de enero del 2022, atribuyendo el nombre de *burnout* en respuesta a un estrés laboral crónico (Juarez, 2022).

Debe señalarse que, Gallup (2022) revela estadísticas a nivel mundial, donde el 44% de las personas que trabajan identificaron la presencia del estrés en las organizaciones, lo cual evidenció un aumento del 1 % en relación con el año anterior; además, el 60% de ellos, se mostraron emocionalmente desapegados, mientras que solo el 9 % se sintieron complacidos y satisfechos dentro de su puesto laboral.

Ahora bien, según el informe realizado por la OMS, se mencionan a los países que presentan un mayor índice de colaboradores con estrés laboral son: México con el 75%, China con el 73% y Estados Unidos con el 53% (Dirección General de Comunicación Social, 2022). Asimismo, en el año 2019, España reportó que más del 40% de trabajadores y 50% de empleadores presentan altos niveles de estrés, los que derivaron casos depresivos (Instituto Nacional de Estadística, 2019).

En Latinoamérica, el estudio Health On Demand 2021, evaluó a 14 000 trabajadores de todo el mundo, correspondientes a 13 países, para conocer la preocupación de los empleadores después de la situación pandémica originada por

el Covid-19, esto dio a conocer que, Colombia representa al país con mayor índice en la población que combate el estrés laboral (Mercer Marsh Beneficios, 2021).

En el litoral peruano, El Comercio (2021), reveló cifras donde el 70% de 2 050 colaboradores sufren de estrés laboral; de estos, el 39% mencionó que es causado por el exceso de la carga laboral que a su vez ocasiona conflictos interpersonales, el 27% refiere que se debe a la falta de ingresos económicos y el 18% comenta que las responsabilidades del hogar también repercuten en la satisfacción y remuneración en su trabajo.

Por otro lado, los factores que se encuentran relacionados al estrés laboral, son diversos como la falta de planificación, administración del tiempo y gestión de conflictos, los mismos que se muestran como un desafío demandante dentro de las organizaciones (Castañeda y Bonilla, 2020). Dichos conflictos generan incomodidad entre los colaboradores y discusiones entre ellos, siendo incluso habituales; por ello, se deben buscar soluciones inmediatas, para que no repercuta en el clima organizacional (Paradinas, 2020).

Sin embargo, al tratarse de empresas, los conflictos son endémicos y estos en algunas ocasiones no presentan solución; por esto, su análisis no se debe centrar solo en la resolución de este, sino más bien en la gestión, la misma que engloba la reconciliación, así como el generar resultados constructivos (Márquez, 2020). De esta manera, el constructo gestión de conflictos no solo se enfoca en la eliminación del enfrentamiento, sino en conocer los intereses de los individuos involucrados para mejorar la desarmonía e incompatibilidad (Fajardo, 2015; Márquez, 2019).

Además, el estrés laboral se encuentra vinculado de forma negativa con el sentimiento de autorrealización o bienestar, por la carencia de expresión personal que se manifiesta como una felicidad subjetiva, en base a la valoración de las experiencias propias que tiene el individuo (Saldaña et al., 2020). Por este motivo, se considera al constructo bienestar psicológico, siendo este la felicidad que tiene la persona como resultado de una valoración cognitiva en función a su desarrollo personal (Barrantes y Ureña, 2015; Saldaña, 2020).

Ahora bien, en el último año, se ha observado en la empresa privada un aumento en la cantidad de renuncias de los trabajadores, los cuales han presentado distintas

justificaciones en donde se involucra al ambiente laboral, falta de claridad en las funciones y dificultades en el área administrativa, lo que repercute en su actuar de buscar otras opciones laborales.

Según lo expuesto anteriormente, se realiza el planteamiento del problema general de la presente investigación: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023? De la misma forma, surgen los problemas específicos, siendo estos: a) ¿Cuál es la relación entre contenido y contexto del trabajo del estrés laboral, con las dimensiones de gestión de conflictos?, b) ¿Cuál es la relación entre contenido y contexto del trabajo del estrés laboral, con las dimensiones de bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023?, c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de conflictos con las dimensiones de bienestar psicológico?, d) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023?, e) ¿Cuál es el nivel de gestión de conflictos entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023?, f) ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023?

El estrés laboral es de relevancia social, puesto que, ha incrementado en los últimos años, porque se muestra como resultado de la situación sanitaria evidenciada a nivel mundial; ante la necesidad de conocer el aumento de este entre los trabajadores del último año, es importante conocer la relación que puede tener con importantes variables como es la gestión de conflictos y el bienestar psicológico.

Igualmente, a nivel teórico, el estudio permitirá conocer la relación entre los constructos expuestos, ya que se carecen de investigaciones a nivel nacional que puedan vincularlos de manera directa; contrastando así cada una de ellas con sus respectivas dimensiones, realizando un gran aporte dentro de la psicología organizacional.

A nivel práctico, los resultados que se encontrarán servirán de evidencia a priori a programas de prevención del estrés laboral y de promoción en la gestión de conflictos y bienestar psicológico, lo que proporcionará a los profesionales una

mirada descriptiva y explicativa en la aplicación de diversas herramientas psicológicas en el entorno laboral.

Finalmente, tendrá un aporte metodológico porque los resultados de las variables podrán servir para crear otros estudios de diferentes alcances, como el exploratorio, descriptivo o explicativo, y diseños experimentales o no experimentales, siendo longitudinales o transeccionales.

Por ello, el objetivo general de la presente investigación es determinar la relación del estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico. Así mismo, los objetivos específicos son: a) Determinar en qué medida se relaciona el contenido y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de gestión de conflicto, b) Analizar en qué medida se relaciona contenido y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de bienestar psicológico, c) Generar en qué medida se relaciona las dimensiones de la gestión de conflictos con las dimensiones de bienestar psicológico, d) Determinar el nivel de estrés laboral entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023, e) Encontrar el nivel de gestión de conflictos entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023, f) Determinar el nivel de bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

En base a los objetivos, surge la presente hipótesis general, existe relación entre el estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023. Luego, se plantean las siguientes hipótesis específicas: a) Existe una relación significativa entre contenido del trabajo y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de gestión de conflictos, b) Existe una relación significativa entre contenido del trabajo y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de bienestar psicológico, c) Existe una relación significativa entre las dimensiones de gestión de conflictos, con las dimensiones de bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes de la investigación, se encuentran a nivel internacional:

En una investigación realizada por Rodríguez et al. (2022) acerca del conflicto y su relación con el estrés laboral y justicia organizacional, cuyo objetivo fue analizar el rol del conflicto con el estrés laboral, involucrando a otras variables como lo es la justicia. Para esto, se empleó una muestra de 129 colaboradores chilenos de una empresa pública, a quienes se les aplicó un cuestionario de autoreporte. Dentro de sus resultados, se aplicó el coeficiente de Pearson quien dio como valor una interpretación de correlación negativa y significativa ($r=0.47$). En conclusión, el estrés laboral se relacionó de manera directa con la justicia organizacional a través del conflicto.

En Turquía, Kucukkaya y Kahyaoglu (2022), este estudio tenía como objetivo examinar la relación entre la autoeficacia de las mujeres turcas para gestionar el conflicto trabajo-familia y su vínculo con el estrés, depresión y ansiedad durante la pandemia COVID-19. Además, este estudio transversal se llevó a cabo con 244 mujeres turcas las cuales se pusieron en contacto por medios digitales, Los datos se recogieron en línea a través de un cuestionario, la Escala de Depresión Ansiedad Estrés-21 (DASS-21) y subescalas de la Escala de Autoeficacia para Gestionar el Conflicto. Durante la pandemia de COVID-19, el 87,3% de las mujeres trabajadoras experimentaron un aumento en su carga de trabajo familiar (aumento del 100% en trabajos de cocina y limpieza). Por otro lado, aumentó la carga de trabajo laboral del 83% de las mujeres. Según el DASS-21, las mujeres experimentaron depresión (55,7%), ansiedad (49,6%) y estrés (63,1%). Se encontró una relación negativa entre las puntuaciones medias de WFC/FWC y las puntuaciones medias de estrés, depresión y ansiedad ($p<0.001$).

Ravikumar (2022), realizó un estudio cuyo objetivo fue encontrar el vínculo entre bienestar psicológico y laboral, donde se presentó como papel mediador al capital psicológico positivo (CPP) y papel moderador al cociente emocional (CE). La muestra consiste en 456 encuestados de ambos sexos pertenecientes a Boomers (Mayores de 56 años), Generación X (41 años a 56 años), Millennials (25 a 40 años) y Generación Z (19 a 24 años). Los resultados se presentan en Kolmogorov-

Smirnov y Shapiro-Wilk, indican que EL, CPP y BP se distribuyen normalmente ya que los valores $p > 0.05$ y EQ no se distribuye normalmente como $p = .000$. El efecto indirecto total del estrés ocupacional sobre el bienestar psicológico es 0.4921 y el efecto indirecto es significativo ya que no se presenta cero entre el límite inferior de arranque del intervalo de confianza (Boot LLCI) y el límite superior de arranque del intervalo de confianza (Boot ULCI).

En Alemania, Lange y Kayser (2022), realizaron una investigación, cuyo objetivo fue explorar la relación entre la autoeficacia (SE), estrés laboral (EL), factores que intervienen (salud y ansiedad), los factores que contribuyen (autonomía y experiencia) y el conflicto (C) dentro de un ambiente laboral. Para esto, se utilizó un modelo PLS (mínimos cuadrados parciales) con una muestra de $n = 5163$ respuestas, encontramos que el SE reduce significativamente el EL ($\beta = -0.164$; $p < 0.001$). Además, el C aumenta el EL y la ansiedad, mientras que el SE reduce el C y media en los resultados de salud (ansiedad: $\beta = -0.065$; $p < 0.001$; salud: $\beta = -0.048$; $p < 0.001$). Al mismo tiempo, la autonomía ($\beta = 0.260$; $p < 0.001$) y la experiencia ($\beta = 0.215$; $p < 0.001$) aumentan el SE. Los resultados tienen elevadas implicaciones prácticas para empresarios y empleados, ya que resaltan la importancia de la salud, autoeficacia para mejorar el conflicto y disminuir el estrés laboral.

Ruble et al. (2022), investigaron un estudio cuyo objetivo era determinar si existe una relación significativa entre estrés laboral, rendimiento laboral y bienestar psicológico afectivo. Para esto, se distribuyó electrónicamente una encuesta voluntaria Q (Qualtrics) que incluía reactivos en la evaluación de manera fiable y viable. La muestra estuvo compuesta por 942 respuestas, el 42.5% de los encuestados tenían menos de 44 años, siendo el 46.9% del sexo femenino y 20.6% laboraban de 31 a 40 horas a la semana. Previo a los resultados, se obtuvo el nivel de significancia, la cual fue menor a 0.05 para todas las pruebas, por ello se utilizaron correlaciones de Spearman para examinar la asociación entre las variables de estrés laboral, rendimiento laboral y bienestar psicológico afectivo. En sus resultados se demostró un mayor estrés para las mujeres en el entorno laboral y un mayor desempeño laboral con bienestar psicológico afectivo ($P < 0.05$ para todos), con relación negativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional ($r_s = -$

0.453), y relación positiva con el desempeño laboral ($r_s=0.304$) y bienestar afectivo psicológico ($r_s= 0.427$). En conclusión, el género no afectó significativamente el desempeño laboral ni el bienestar afectivo psicológico, y existe una relación inversa entre bienestar psicológico y estrés laboral.

Riglea et al. (2021), esta investigación analiza el papel del conflicto en la familia y trabajo como mediador y su relación entre los creadores de tecnoestrés (tecnosobrecarga y tecnoinvasión) y el bienestar psicológico. Se realizó una encuesta a 217 empleados y los resultados indicaron que el conflicto en el trabajo y la familia mediaba totalmente la relación entre tecno-sobrecarga y bienestar psicológico, afectando así fuertemente al bienestar psicológico de los empleados en el contexto de la exposición al estrés generado por la sobrecarga de las TIC. Tras los análisis de mediación, los resultados destacan un efecto positivo significativo del estrés generado por la sobrecarga tecnológica en el conflicto trabajo-familia (bboot= .69, 95%), pero no directo en los empleados, bienestar psicológico (bboot= -.01, IC95%). Sólo el conflicto trabajo-familia tiene un efecto negativo significativo sobre el bienestar psicológico (bboot= -.31, IC-95%). El efecto total de la sobrecarga tecnológica sobre el bienestar psicológico es estadísticamente significativo (-0.20 , $p<0.01$, IC del 95% $[-0,34; -07]$). El efecto indirecto también es estadísticamente significativo (-0.21 , IC del 95% $[-0,31; -0,12]$). En síntesis, se sugiere la necesidad de aumentar la capacidad de afrontamiento de los empleados con tecnoestrés y su bienestar psicológico reduciendo el conflicto trabajo-familia y el tecnoestrés.

En Nigeria, Monday e Idemudia (2020), cuyo estudio examinó la relación entre el estrés laboral, el entorno físico de trabajo y el bienestar psicológico de los empleados de banca en la metrópoli de Ibadan. El estudio utilizó datos primarios recogidos mediante un diseño de encuesta transversal, la misma estaba formada por 197 empleados de banca seleccionados de diferentes departamentos, sus edades comprendían desde 21 a 41 años. Dentro de su metodología se utilizó el Cuestionario de Información Personal (PIQ), la Escala de Estrés Laboral (OSS), la Escala del Entorno Físico y Laboral (PWES) y la Escala de Bienestar Psicológico (PWS). Los resultados mostraron una significativa relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de los empleados de banca. También mostraron que el

PWES de trabajo tiene una influencia significativa en el PWS de los empleados de banca. El estudio concluyó que el estrés ocupacional y el entorno físico de trabajo son determinantes del bienestar psicológico de los empleados de banca.

En Korea, Jang et al. (2019), presentó un estudio para conocer la relación entre bienestar psicológico y estrés laboral en enfermeras clínicas según la experiencia profesional. Para esto se utilizó un diseño transversal, la población de estudio estuvo compuesta por 399 enfermeras que trabajaban en dos hospitales universitarios con más de 500 camas situados en Seúl y Gyeonggi-do en Corea del Sur. Se administraron cuestionarios de autoinforme de autoinforme para medir el estrés laboral, los estilos de afrontamiento del estrés (EFC) y el bienestar psicológico (PWB). En sus resultados hubo correlaciones negativas entre el estrés laboral y el PWB ($r = -.21, p < .001$), entre la EFC y el PWB ($r = -.23, p < .001$), hubo una correlación negativa entre EFC y PWB ($r = -.16, p < .001$). En conclusión, el análisis de trayectorias de este estudio mostró en relación entre estrés laboral, estilos de afrontamiento del estrés y bienestar psicológico entre las enfermeras.

Además, Lu et al. (2017), en su investigación cuyo objetivo fue estudiar la relación entre el estrés laboral, el conflicto y la satisfacción laboral para explorar los factores asociados entre los médicos de China. La muestra estuvo compuesta por 3 563 médicos completaron cuestionarios y escalas con respecto a las variables. En sus resultados las variables sociodemográficas, las horas trabajadas por semana, trabajar en área urbana/rural, tipo de institución y edad contribuyeron significativamente a la intención de rotación ($p < 0.05$ para todas). El modelo mostró que la satisfacción con las promociones ($OR = 0.836, p < 0.001$), la satisfacción con las remuneraciones ($OR = 0.896, p = 0.009$), la satisfacción laboral actual ($OR = 0.628, p < 0.001$), y satisfacción superior ($OR = 0.894, p = 0.006$) para la dimensión satisfacción laboral; dificultad para conciliar el sueño por el trabajo ($OR = 1.140, p = 0.008$), sentirse nervioso por el trabajo ($OR = 1.480, p < 0.001$) para la dimensión estrés laboral; en los resultados se observa que la intención de cambiar de trabajo tiene relación negativa con la satisfacción laboral, y estaba afectada directa e indirectamente con el estrés laboral y el conflicto. La conclusión del estudio comenta que el estrés y satisfacción laboral, así como el conflicto vinculado a las

horas trabajadas a la semana y la edad son factores que influyen en la intención de rotación de los colaboradores.

Ante lo expuesto, no se encuentra a nivel nacional estudios con los tres constructos mencionados; sin embargo, existen investigaciones con dos de ellas siendo estas los antecedentes de la presente investigación:

Para Enriquez (2022), realizó un estudio en un hospital del MINSA cuya investigación fue encontrar la relación entre el estrés laboral y gestión de conflictos en un hospital del MINSA. La metodología fue cuantitativa- correlacional con una muestra de 30 enfermeras, cuya creación de un instrumento de 30 ítems de escala tipo Likert, el mismo que fue validado por juicio de expertos y una confiabilidad de 0.82 para gestión de conflictos y 0.77 en estrés laboral. En su resultado, se obtuvo una muestra no paramétrica cuyo coeficiente de Spearman ($r_s=0.272$) encontró una relación positiva baja. En síntesis, en el estudio se observó una relación baja entre el estrés laboral y la gestión de conflictos.

Al respecto Diaz (2022) cuyo estudio fue encontrar el vínculo entre el bienestar psicológico y estrés en profesores de Lima, de enfoque cuantitativo, diseño transversal, para esto se utilizó una muestra de 70 docentes, seleccionados a través de un muestreo intencional, haciendo uso de instrumentos como el Cuestionario Malasch Burnout Inventory General Survey y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff. Dentro de los resultados se encontró una significativa relación e inversa entre las variables mencionadas ($r_s= -0.47$). En síntesis, el estrés aumenta cuando disminuye el bienestar psicológico que se encuentra presente en la muestra.

Además, Alva (2021) realizó un estudio donde se identificó la relación e influencia del bienestar psicológico, estrés laboral y la identificación laboral en docentes de la provincia de Barranca. Para esto, se aplicó una metodología no experimental a 101 participantes aplicando instrumentos psicológicos como la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, Identificación Laboral. En sus resultados se explica que existe entre el bienestar psicológico y la identificación laboral una dependencia con el estrés laboral, finalmente en su conclusión se expresa que el bienestar psicológico incide en el estrés laboral.

Para el autor Adanaque (2019), cuyo estudio se basó en determinar la correlación entre el estrés laboral y bienestar psicológico de los colaboradores de un centro de salud en Sullana, presentó una investigación no experimental, correlacional con una muestra de 44 participantes aplicándose pruebas psicológicas como la Escala de Estresores Laborales y la Escala de Bienestar Psicológico. En sus resultados se encuentra un coeficiente de Spearman de -0.233, esto significa que no existe una relación entre ambas variables, ni en sus dimensiones. Finalmente, no se encuentra una relación entre ambos constructos; sin embargo, se pudo observar que los participantes tienen estrategias que afrontan el estrés, así como mecanismos de bienestar psicológico.

En relación con la variable **estrés laboral**, para definirla se debe contemplar a la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2016), quien lo define como una reacción que tiene la persona ante exigencias del medio laboral que no se ajusta a sus propias capacidades ni conocimientos y se siente a prueba de forma constante que no puede afrontar tal situación.

Dicho de otro modo, este estrés se involucra con la tensión física, mental y emocional que experimentan las personas en relación con su entorno de trabajo y sus responsabilidades laborales, se puede decir que es el producto entre lo que exige o demanda el trabajo y la fortaleza o capacidad que presenta para una persona, de esta forma se hace frente a esas exigencias (Vidal, 2019). Esto puede deberse a distintos factores, como la elevada carga de trabajo, los plazos ajustados, la falta de control o autonomía, los conflictos interpersonales, los cambios organizativos, la inseguridad laboral y el apoyo insuficiente de supervisores o compañeros (Rojas et al., 2021).

Además, este puede manifestarse de diferentes maneras y afectar a las personas tanto personal como profesionalmente, lo que a su vez puede provocar sentimientos de ansiedad, irritabilidad y agotamiento, también pueden aparecer síntomas de forma física como tensión muscular, dolores de cabeza y trastornos del sueño (Cruz et al., 2022). Todo ello, puede afectar al rendimiento laboral, la productividad y la satisfacción general en el trabajo, donde la exposición prolongada a este sin mecanismos de afrontamiento adecuados puede contribuir al

agotamiento, un estado de agotamiento crónico y desapego del trabajo (Mejía et al., 2019).

Abordar dicha variable, es importante tanto para las personas como para las organizaciones, las estrategias para gestionarlas incluyen la aplicación de técnicas eficaces de gestión del tiempo, el establecimiento de canales de comunicación claros, la promoción del equilibrio entre la vida personal y laboral, el fomento de un entorno de trabajo propicio, el estímulo de la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, la provisión de oportunidades para el desarrollo de habilidades y la oferta de recursos para la reducción del estrés y el apoyo a la salud mental (Angulo et al., 2020).

El estrés laboral se caracteriza por varios rasgos clave, dentro de estas características, encontramos la presión y exigencias derivadas del medio, dadas por la elevada exigencia del trabajo y de la presión para cumplir plazos o alcanzar objetivos, estas exigencias pueden ser excesivas, haciendo que las personas se sientan abrumadas e incapaces de afrontarlas eficazmente (Conchado et al., 2019).

Además, se debe considerar que la falta de control y su percepción sobre el entorno de trabajo o la toma de decisiones puede contribuir al estrés laboral, cuando una persona siente que tiene poca autonomía o influencia sobre sus decisiones laborales, puede sentirse frustrada y estresada (García et al., 2018); esto genera incertidumbre e inseguridad, siendo los cambios organizativos o las expectativas poco claras, así como el miedo a despidos, reestructuraciones o cambios en las responsabilidades laborales puede tener un impacto significativo en los niveles de estrés de una persona (Cavazos et al., 2021).

Asimismo, la carga de trabajo, las largas horas y las limitaciones de tiempo poco realistas pueden provocar estrés laboral, porque las personas están constantemente bajo presión para completar tareas en plazos limitados, esto puede afectar negativamente su estado de satisfacción con la vida y bienestar psicológico aumentando los niveles de estrés (Robles et al., 2020); todo ello, unido a los conflictos interpersonales pueden originar relaciones tensas con compañeros, supervisores o clientes, la falta de comunicación, el trabajo en equipo deficiente o

las personalidades difíciles pueden crear un ambiente de trabajo tenso que se suma a los niveles de estrés de una persona (Colmenárez y Quero, 2019).

Del mismo modo, la falta de apoyo, por parte de supervisores o colegas puede intensificar el estrés laboral, porque las personas sienten que carecen de los recursos, la orientación o el apoyo emocional necesarios para cumplir con sus responsabilidades laborales (Ortiz, 2020); ello genera desequilibrio entre trabajo y vida personal, y se lucha por mantener un límite saludable ocasionando una reducción del bienestar y dificultades para gestionar las responsabilidades fuera del trabajo (Sanchez et al., 2021).

Al mismo tiempo, los síntomas físicos y emocionales pueden incluir dolores de cabeza, fatiga, tensión muscular, trastornos del sueño, irritabilidad, cambios de humor, dificultad para concentrarse y disminución de la satisfacción laboral; es importante señalar que la experiencia del estrés laboral puede variar entre individuos y entre diferentes profesiones e industrias (García y González., 2022). Comprender los factores específicos que contribuyen al estrés laboral en un contexto concreto es crucial para abordarlo y gestionarlo con eficacia.

Para Suarez (2013), el estrés laboral puede estar distribuido en: Superiores y Recursos, que se involucra con la misión, metas, estrategia, políticas, conocimiento técnico, uso de tecnología; así como la Organización y Equipo de Trabajo, enfocado en el respeto, protección, ayuda, falta de cohesión, influencia en el líder.

La teoría utilizada para el estrés laboral es el modelo socio- ambiental propuesto por French y Kahn (1962; citado por Flores et al., 2021), explican que dicha variable se debe a factores subjetivos de la persona, generando varias respuestas de tipo conductual, emocional o física lo que repercute en su estado de salud, que son originadas por cuatro factores: ambiente objetivo, ambiente psicológico, las respuestas y consecuencias negativas; y, por cuatro procesos, siendo el primero la apreciación cognitiva; segundo, el proceso (selección de respuesta) y situación indeseable (respuesta alternativa); tercero, el proceso de desempeño (conductas por evaluar); y, por último, el proceso resultante (relación entre situación y conducta).

Modelo de apreciación cognitiva de Lazarus y Folkman (1984; citado por Lutunské, 2020), refiere que el estrés laboral es un fenómeno en donde intervienen procesos cognitivos, el mismo que es explicado por dos formas: la primaria, donde el sujeto puede atribuir el significado en base a su bienestar; la segunda, es la percepción negativa que tiene del entorno mismo; todo ello, debe ser afrontado con recursos cognitivos y conductuales, haciendo énfasis en la observación y análisis de la interacción del individuo con su medio o entorno.

En relación con la variable gestión de conflictos, es un enfrentamiento que se produce por tener caracteres incompatibles, siendo este de dos a más personas llevando propósitos diferentes (Paradinas, 2020); también, se refiere al proceso de identificar, abordar y resolver conflictos o disputas que surgen entre individuos o grupos. Implica emplear estrategias y técnicas que faciliten la comunicación productiva, la negociación y la resolución de problemas para llegar a una solución mutuamente satisfactoria (Abarca et al., 2021).

El objetivo de la gestión de conflictos no es necesariamente eliminar todos los conflictos, sino más bien manejarlos de una manera constructiva que minimice las consecuencias negativas y promueva resultados positivos, pretende encontrar un equilibrio entre los intereses, necesidades y preocupaciones de las partes implicadas, al tiempo que preserva las relaciones y fomenta un entorno de colaboración y cooperación (Marquez, 2020).

Dicha gestión involucra la identificación y reconocimiento del conflicto, mostrando las partes implicadas y los problemas que se plantean (Merino y Mora, 2022); la comunicación y escucha activa, al facilitar una comunicación abierta y respetuosa entre las partes, permitiéndoles expresar sus perspectivas y preocupaciones, porque da a comprender atentamente y empatizar con el punto de vista de cada una de ellas (Martirena, 2019).

Además, identifica las causas subyacentes y los factores que contribuyen al conflicto, esto incluye explorar las diferencias individuales, los objetivos, valores o expectativas contrapuestos y cualquier factor externo que influya en la situación (Muñoz y Lombeida, 2021); así como generar opciones, lluvia de ideas o alternativas que puedan abordar las preocupaciones de todas las partes implicadas,

al fomentar la creatividad y considerar múltiples perspectivas para ayudar a encontrar resultados mutuamente beneficiosos (Jimenez et al., 2019).

Siendo así, la negociación y compromiso en el que las partes discuten y hacen concesiones para alcanzar una solución de mutuo acuerdo, implica encontrar un terreno común y ceder en determinados aspectos del conflicto (Guillamon et al., 2020); así como la puesta en práctica y seguimiento una vez alcanzada una resolución, el acto de supervisar los avances para garantizar que la resolución sea efectiva y sostenible, puede ser necesario realizar comprobaciones periódicas para abordar cualquier otro problema o ajuste necesario (Lopez et al., 2019).

Agregando a lo anterior, la gestión de conflictos presenta diversas dimensiones, como la desarmonía que es el ambiente desagradable u hostil productor por el entorno, la incompatibilidad considerada como la diferencia de caracteres que se presentan entre los individuos y la pugna donde se carece de bienestar común (Enríquez, 2022).

Dicho de otro modo, la gestión eficaz de conflictos requiere habilidades como la comunicación asertiva, la escucha activa, la empatía, la resolución de problemas, la negociación y la inteligencia emocional, se trata de un conjunto de habilidades valiosas en las relaciones personales, el lugar de trabajo y otros entornos en los que pueden surgir conflictos. Al gestionar los conflictos de forma constructiva, las personas y las organizaciones pueden fomentar relaciones más sanas, mejorar el trabajo en equipo y la colaboración, y crear un entorno más positivo y productivo.

Dentro de su teoría, se destaca la teoría de conflictos de Galtung (Concha, 2009; citado por Roca y Solano, 2021), esta explica que los problemas son difíciles de resolver y son originados por la falta de confianza, comprensión y comunicación entre las personas, porque es innato en la sociedad pero que generen violencia, depende de la voluntad del hombre; en esta se detalla que el conflicto es un hecho natural, crisis y oportunidad, es transformador y forma parte de la experiencia vital.

Por otro lado, se encuentra la teoría interaccionista, en donde se explica que transforma a la persona que tiene características personales como el ser solidaria, tranquila, introvertida, agradable, en otra con total indiferencia a pesar de sentirse perjudicados (Galvez, 2014); puesto que, es de carácter afectuoso y motivacional

porque interviene en acciones dentro del área de trabajo, así como el funcionamiento y estructura del personal, y los factores situacionales - organizacionales (Benitez et al., 2011).

En relación con la variable bienestar psicológico, esta es un esfuerzo en donde la persona quiere buscar la perfección para cumplir con su propio potencial porque está relacionado con su propósito de vida (Ryff y Keyes, 1995; citado por Mayordomo et al., 2016).

Para Casullo (2006; citado por Adanaque 2020), el bienestar psicológico es la experimentación de la satisfacción de la vida, la cual se caracteriza por el adecuado estado de ánimo, puesto que experimenta un poco de emociones negativas; es decir, es el producto de una autovaloración sobre distintos aspectos de su vida.

El bienestar psicológico se refiere al estado general de salud mental de una persona y a la calidad de su funcionamiento emocional y psicológico, abarca varios aspectos de la vida en la persona, incluidos sus pensamientos, sentimientos, comportamientos y satisfacción general con la vida; se caracteriza por una sensación de felicidad, plenitud y equilibrio, así como por la ausencia de malestar psicológico significativo (Blanco et al., 2019).

Además, los componentes clave del bienestar psicológico suelen incluir emociones positivas al experimentar una serie de emociones positivas como alegría, felicidad, gratitud y satisfacción (Dominguez et al., 2019); compromiso, donde estar totalmente absorto y concentrado en actividades o tareas que proporcionan una sensación de significado, propósito y realización personal (Meier y Oros, 2019).

Seguidamente, el sentido y propósito, que se relaciona con un sentido de dirección y objetivos proyectados a lo largo de su vida, así como sentir que la propia vida tiene sentido y alinear las propias acciones con los valores personales, las relaciones positivas para establecer y mantener relaciones sanas y de apoyo con otras personas, incluidos familiares cercanos, amigos y redes sociales (Fontenla, 2020).

Adicionalmente, autonomía como sentimiento de independencia, autodeterminación y capacidad para tomar decisiones acordes con los valores y objetivos personales, la competencia, que es el reconocimiento y utilización de los

propios puntos fuertes, habilidades y capacidades para realizar tareas y superar retos; la autoaceptación que es la aceptación de uno mismo, incluidos los aspectos negativos y positivos, y tener una imagen positiva de sí mismo (Juanas et al., 2022); y el crecimiento personal, donde el esforzarse continuamente por el desarrollo personal, el aprendizaje y la superación personal (García et al., 2020).

El bienestar psicológico no es simplemente la ausencia de enfermedad mental, sino que representa una perspectiva más holística y positiva de la salud mental. En él influyen diversos factores, como la genética, las experiencias personales, el apoyo social, las estrategias de afrontamiento y las circunstancias ambientales. Mantener y mejorar el bienestar psicológico es importante para poder reconocer la satisfacción en una vida plena.

Respecto a la teoría multidimensional del bienestar psicológico de Carol Ryff (Ryff y Keyes, 1995; citado por Adanaque, 2019), se distinguen dos tradiciones, la eudemónica (relacionada con el desarrollo potencial) y hedónica (relacionada con la felicidad), para esto se debe tener un nivel óptimo en la calidad de vida y afrontar los retos para poder alcanzarla.

La teoría multidimensional del bienestar psicológico de Carol Ryff, también conocida como Modelo de los Seis Factores, propone que el bienestar psicológico consta de seis dimensiones distintas que reflejan diferentes aspectos del funcionamiento psicológico general de un individuo y representan áreas clave que contribuyen al bienestar de una persona (Llamarca y Alvarado, 2021), siendo estos:

- Autoaceptación: implica tener una actitud positiva hacia uno mismo, aceptar tanto los puntos fuertes como los débiles y mantener un sentimiento de autoestima y autorrespeto.
- Relaciones positivas con los demás: es la calidad de las relaciones e interacciones sociales de un individuo, así como su capacidad de establecer y tener relaciones satisfactorias y de apoyo con los demás, incluidos la familia, los amigos y la comunidad social en general.
- Autonomía: está relacionada con un sentido de autodirección e independencia, implica tener la libertad de hacer elecciones y tomar

decisiones que estén en consonancia con los propios valores, intereses y objetivos, respetando al mismo tiempo la autonomía de los demás.

- Dominio del entorno: es la capacidad de una persona para gestionar y adaptarse eficazmente a las exigencias y retos de su entorno, implica sentirse competente, capaz de realizar tareas, tener una sensación de control sobre el entorno y ser capaz de adaptar el entorno a las necesidades personales.
- Crecimiento personal: es el compromiso de un individuo con el aprendizaje continuo, la superación personal y el desarrollo personal, implica un sentido de esfuerzo con propósito, la expansión del propio potencial y la búsqueda de nuevas experiencias y retos para el enriquecimiento personal.
- Propósito en la vida: se centra en tener un sentido, una dirección y un propósito en la vida, implica comprender y aceptar los objetivos vitales, sentir que la vida tiene sentido y es significativa, y encontrar un sentido de coherencia y finalidad en las experiencias vitales.

Según la teoría de Ryff, el bienestar psicológico no viene determinado únicamente por las emociones positivas o la ausencia de enfermedades mentales, sino que está influido por estas seis dimensiones, cada dimensión contribuye al bienestar general de una persona y está interconectada con las demás. Se alcanza un alto nivel de bienestar psicológico cuando los individuos experimentan una sensación de plenitud y equilibrio en todas estas dimensiones, fomentando una vida positiva y significativa.

Por ello, es importante considerar a la psicología organizacional, siendo un campo que examina la conducta de los colaboradores en el contexto de los lugares de trabajo y las organizaciones; puesto que, busca comprender y mejorar diversos aspectos del entorno laboral para mejorar los resultados individuales y organizacionales (Briones, 2020). Su influencia en los trabajadores abarca diversas áreas como la motivación de los empleados, la satisfacción laboral, la eficacia del liderazgo y el bienestar general.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El actual trabajo de investigación se realiza con un enfoque cuantitativo, debido a que se buscará medir las variables mencionadas, seguidamente se procederá a realizar su respectivo análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

El tipo de investigación es básica; puesto que, proporcionará información para contribuir a originar conocimientos (Esteban, 2018). De la misma forma, al ser un estudio cuantitativo, presenta un diseño no experimental, puesto que no existirá una manipulación deliberada de las variables, siendo de tipo transversal o transeccional porque la información se recolectará datos en un solo momento, siendo este correlacional porque se establecerá un vínculo de relación entre estas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Las variables del presente estudio son: estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico, las mismas que se encuentran en la Matriz de operacionalización (Anexo 2) y se detallan a continuación:

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: es la reacción que tiene la persona ante exigencias del medio laboral que no se ajusta a sus propias capacidades ni conocimientos y se siente a prueba de forma constante que no puede afrontar tal situación (OIT, 2016). Además, de este concepto se desprenden dos dimensiones, la primera vinculada con el contenido del trabajo, que se enfoca en las condiciones de trabajo y su organización, tales como el equipo, diseño de tareas, la carga laboral y el horario; y la segunda, es el contexto del trabajo, en donde se expresa las relaciones laborales, vinculado con la cultura y autonomía en las decisiones, involucrando a la comunicación, autonomía, y funciones.

Definición operacional: El estrés laboral se evalúa a través de la Escala de Estrés Laboral de creación propia, que cuenta con 4 preguntas por cada dimensión, teniendo un total de 8 ítems con 3 opciones de respuesta (desde 1 hasta 3).

Variable 2: Gestión de conflictos

Definición conceptual: es un enfrentamiento que se produce por tener caracteres incompatibles, siendo este de dos a más personas llevando propósitos diferentes (Paradinas, 2020). Del mismo modo, contiene cinco dimensiones, que son los mecanismos para resolver conflictos como el ser servicial (es un comportamiento poco asertivo y cooperativo en el que un individuo deja de lado sus propias preocupaciones para satisfacer las de otro, es decir se presentan un bajo interés por las propias necesidades), la integración (es un comportamiento asertivo y cooperativo en el que un individuo busca trabajar con otro para encontrar una solución que satisfaga las preocupaciones de ambos), la evitación (es un comportamiento poco asertivo y poco cooperativo en el que un individuo no persigue ni sus propias preocupaciones ni las de la otra parte y no aborda el conflicto), la dominación (es un comportamiento asertivo y poco cooperativo en el que un individuo busca satisfacer sus propias inquietudes para ganar una posición, potencialmente a expensas de los demás) y la cooperación (a medio camino entre la asertividad y la cooperación, teniendo un interés intermedio, al transigir, el individuo busca una solución conveniente y mutuamente aceptable).

Definición operacional: La variable gestión de conflictos se medirá con una escala ordinal, por la autora, el cual está compuesto por un cuestionario de 20 ítems distribuida entre sus dimensiones, con opciones de respuesta tipo Likert (1 al 3).

Variable 3: Bienestar psicológico

Definición conceptual: Para Casullo (2006; citado por Adanaque 2020), el bienestar psicológico es la experimentación de la satisfacción de la vida, la cual está caracterizada por el adecuado estado de ánimo, puesto que se experimentan emociones en su mayoría positivas; es decir, es el producto de una autovaloración del individuo de sus distintos aspectos de su vida. Se conoce que sus dimensiones son: aceptación/ control (cuenta la admisión de errores, equivocaciones, el afrontamiento de problemas), los vínculos (relacionarse bien con las personas, contar con su ayuda y tener buenas relaciones interpersonales), la autonomía (donde se existe libertad de expresión de pensamientos, no recibir influencias de otros, y tener seguridad en las decisiones), y los proyectos (saber lo que uno desea para su vida, preocuparse por su futuro, tener metas y un proyecto).

Definición operacional: Será medida por puntuaciones, las cuales se obtendrán de la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS- A), elaborado por la Casullo (2006), adaptado por la autora, contiene 13 ítems, con tres opciones de respuesta 3 respuestas de estoy de acuerdo, ni en acuerdo o desacuerdo, estoy en desacuerdo.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población es un grupo de casos, el cual está definido, es accesible y reducido, que será parte de nuestra elección para la muestra, este grupo cumple con ciertos criterios determinados para el óptimo desarrollo del trabajo (Arias y Covinos, 2021). Tanto es así que, la población con la que se pudo ejecutar la investigación fue de 400 colaboradores de una empresa privada.

- Criterios de inclusión: colaboradores de la empresa privada que radica en Lima, residentes de la ciudad de Lima, y participación voluntaria en el presente estudio, de nacionalidad peruana.
- Criterios de exclusión: colaboradores que residen o radican fuera de la ciudad de Lima, con otros ingresos o trabajos múltiples, de nacionalidad extranjera.

La muestra es aquella que se considera como un subgrupo que surge a raíz de la población, en esta parte la consideración de los elementos no son dependientes a la probabilidad, puesto que son rasgos presentes de la población (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, para la presente investigación, al considerarse una población mayor o significativa, se procederá a aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * z^2 * P(1 - p)}{(N - 1)e^2 + z^2 * P(1 - p)}$$

$$n = \frac{400 * (1,96)^2 * 0.5 * (0.5)}{399 * (0.05)^2 + (1,96)^2 * 0.5 * (0.5)} = \frac{384.16}{0.9975 + 0.9604} = \frac{384.16}{1.9579}$$

$$n = 196.21 = 197$$

Por fines académicos, como se pretende disminuir el error típico en la relación de las tres variables, se debe aumentar el tamaño de la muestra, puesto que se desea una estimación más precisa (Vallejo, 2012); por ello, se utilizará una muestra de

240 colaboradores, para esto se aplicó el muestreo de tipo no probabilístico, siendo no aleatorio por conveniencia; ya que, nos permite tener acceso disponible a todos los sujetos requeridos que quieran ser incluidos, esto debido a la adecuada accesibilidad y proximidad que presentan los colaboradores para el desarrollo de la investigación (Otzen y Manterola, 2017).

Tabla 1

Características de la muestra (N= 240 colaboradores)

Variables sociodemográficas	f	%
<i>Sexo</i>		
Masculino	104	43.3
Femenino	136	56.7
<i>Edad</i>		
18 – 27	50	20.8
28 – 37	97	40.4
38 – 47	93	38.8
<i>Nacionalidad</i>		
Peruana	191	79.6
Extranjera	49	20.4
Total	240	100

Nota. f= frecuencia, %= porcentaje

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo, los datos se recopilarn por medio de encuestas, la misma que estar conformada por una serie de preguntas cerradas en relación con las variables que se busca medir, es considerado globalmente como la técnica para la recopilación de datos más utilizada. Archenti (2021) se refiere a los sondeos o encuestas (en un mismo rango) como métodos de recogida de datos sobre actitudes, creencias u opiniones que son recopilados por medio cuestionarios estandarizados.

- **Escala de Estrés Laboral**

La escala de estrés laboral fue creada por la autora en mención, cuyo objetivo es medir la presencia del estrés laboral entre los colaboradores, para ello tendrá dos dimensiones: contenido del trabajo (ítems del 1 al 4) y contexto del trabajo (ítems del 5 al 8), la misma con opciones de respuesta tipo Likert (1= Estoy en desacuerdo, 2= no estoy de acuerdo ni desacuerdo, 3= Estoy de acuerdo), cuyo rango varía en base a los puntajes: 8 – 12 poca presencia del estrés laboral, 13 – 18 presencia media de estrés laboral, 19 – 24 alta presencia de estrés laboral.

Para conocer la fiabilidad del instrumento se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el mismo que se muestra a continuación:

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad de la Escala de Estrés Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.843	8

Al realizar el análisis de fiabilidad de los 8 ítems, se observó un coeficiente de $\alpha=.843$ el mismo que es superior a .70, lo cual se encuentra dentro de lo aceptable (Leandro, 2020).

- **Escala de Gestión de Conflictos**

La escala de gestión de conflictos será creada por la autora en mención, cuyo objetivo es conocer el nivel de gestión de conflictos, para ello tendrá cinco dimensiones: servicial (ítems del 1 al 4), integración (ítems del 5 al 8), evitación (ítems del 9 al 12), dominación (ítems del 12 al 15) y cooperación (ítems del 16 al 20), la misma con opciones de respuesta tipo Likert (1= Estoy en desacuerdo, 2= no estoy de acuerdo ni desacuerdo, 3= Estoy de acuerdo), cuyo rango varía en base a los puntajes: 20 – 32 nivel bajo en la gestión de conflictos, 33 – 46 nivel medio en la gestión de conflictos, 47 – 60 nivel alto en la gestión de conflictos.

Para conocer la fiabilidad del instrumento se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el mismo que se muestra a continuación:

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad de la Escala Gestión de Conflictos

Alfa de Cronbach	N de elementos
.779	20

Al realizar el análisis de fiabilidad de los 20 ítems, se observó un coeficiente de $\alpha=.779$ el mismo que es superior a .70 y menor a .90, lo cual se encuentra dentro de lo aceptable (Leandro, 2020).

- **Escala de Bienestar Psicológico**

La escala bienestar psicológico fue creada por Casullo (2006), cuya adaptación fue realizada por la autora en mención, cuyo objetivo es medir el bienestar psicológico en personas adultas, para ello tiene 3 dimensiones: aceptación/control (ítems 2, 11, 13), autonomía (ítems 4, 9, 12), vínculos (ítems 5, 7, 8) y proyectos (ítems 1, 3, 6, 10), la misma con opciones de respuesta tipo Likert (1= Estoy en desacuerdo, 2= no estoy de acuerdo ni desacuerdo, 3= Estoy de acuerdo), cuyo rango varía en base a los puntajes: 13- 21 nivel bajo, 22 – 30 nivel medio, 31 a 39 nivel alto.

Para conocer la fiabilidad del instrumento se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el mismo que se muestra a continuación:

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad de la Escala Gestión de Conflictos

Alfa de Cronbach	N de elementos
.895	13

Al realizar el análisis de fiabilidad de los 13 ítems, se observó un coeficiente de $\alpha=.895$ el mismo que es superior a .70 y menor a .90, lo cual se encuentra dentro de lo aceptable (Leandro, 2020).

3.5 Procedimientos

Para la elaboración de esta investigación, se realizó la elaboración de dos instrumentos para medir a las variables Estrés Laboral y Gestión de Conflictos; puesto que, para Bienestar Psicológico se aplicó un cuestionario de acceso libre. Posteriormente, se realizó la validación de contenido según el criterio de 5 jueces expertos, los cuales evaluaron la relevancia, coherencia y claridad, de cada instrumento elaborado (dimensiones, indicadores e ítems) (Anexo 5 y 6). Al obtener una respuesta afirmativa de los jueces, se pudo solicitar con consentimiento informado a cada uno de los colaboradores que participaron del estudio, siendo sus respuestas de carácter confidencial. Los cuestionarios fueron digitalizados mediante Google Forms, para ser enviados por distintas plataformas digitales. Finalmente, las respuestas obtenidas fueron exportadas a la hoja de cálculo Excel para su revisión estadística y traslado al programa estadístico IBM SPSS.

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados que se obtuvieron después de aplicar las pruebas, se colocaron en una plantilla de cálculo Excel con el propósito de llevar a cabo un análisis estadístico utilizando el software IBM SPSS, se identificó el estadístico a utilizar a través de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, donde se pudo obtener un valor de p (significancia), si este es superior a .05 indica que es una distribución normal por lo que se aplicaría una prueba paramétrica para las tres variables: Correlación múltiple; sin embargo, si el valor es inferior a .05 no presentaría una distribución normal, por lo que la prueba a aplicar entre las dimensiones de las variables será no paramétrica: Test de Spearman de esta forma se validó las hipótesis planteadas y determinó si existen correlaciones significativas ($p < 0.05$), para el tamaño del efecto, se calculará mediante el coeficiente de determinación, el cual tiene tres puntos de corte: efecto pequeño ($r^2 = .10$), efecto mediano ($r^2 = .30$) y de gran efecto ($r^2 = .10$) (Cohen, 1988; citado por Villón, 2021).

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio es un proyecto de investigación no experimental, que presente temas de interés a estudiar profundamente en la psicología organizacional, se toma en consideración los principios éticos y legales de la investigación, en el cual se

indica con exactitud que se protegerá los derechos de propiedad de los autores, respeto y su beneficencia (Álvarez, 2018).

Se tomará en cuenta, la confidencialidad, el consentimiento informado y la integridad de los participantes, proporcionado por el Código de Ética Profesional del Psicólogo, beneficiándolos, garantizando su bienestar físico, social y psicológico (Colegio de Psicólogos del Perú, 2018).

De igual forma se tomó en cuenta el reglamento interno proporcionado por la universidad en su Resolución N°062-2023 (Universidad César Vallejo, 2023) donde se señala los principios éticos como el de autonomía, donde la participación debe ser voluntaria, el de no maleficencia porque no existe riesgo en el estudio, de beneficencia, puesto que se conocerá el estado de salud mental de los colaboradores, y el de justicia porque se mantiene la confidencialidad de los trabajadores; así como la guía para la sustentación de la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Respecto a la presente sección, se ha distribuido en dos partes, la primera se describen los niveles de cada una de las variables y en la segunda se realiza la contrastación de las hipótesis planteadas.

4.1 Resultados descriptivos

Se muestran los resultados descriptivos de cada instrumento aplicado a la muestra, cabe resaltar que se ha categorizado por niveles, detallando la cantidad de colaboradores correspondientes a cada uno de ellos, con su respectivo porcentaje.

Tabla 5

Niveles de Estrés Laboral en los colaboradores de una Empresa Privada de Lima

Nivel de Estrés Laboral	f	%
Poca presencia	33	13.8
Presencia media	109	45.4
Alta presencia	98	40.8
Total	240	100

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

En la Tabla 5, se observan los niveles de Estrés Laboral de los colaboradores de una Empresa Privada de Lima, en estos se reflejan que el 40.8% de trabajadores tienen una alta presencia de estrés laboral, el 45.4% presencia media y 13.8% poca presencia, esto significa que la mayoría de los colaboradores identifican factores estresantes en el contenido y contexto del trabajo.

Tabla 6

Niveles de Gestión de Conflictos en los colaboradores de una Empresa Privada de Lima

Nivel de Gestión de Conflicto	f	%
Bajo	11	4.6
Medio	166	69.2
Alto	63	26.3
Total	240	100

Nota. f= frecuencia, %= porcentaje

En la tabla 6, se observan los niveles de la Gestión de Conflictos, en ellos el 4.6% muestra un nivel bajo, el 69.2% un nivel medio y el 26.3% un nivel alto, esto indica que la mayoría de los trabajadores en ocasiones pueden actuar de forma inmediata ante un conflicto para buscar una solución más factible.

Tabla 7

Niveles Bienestar Psicológico en los colaboradores de una Empresa Privada de Lima

Nivel de Bienestar Psicológico	f	%
Bajo	28	11.7
Medio	86	35.8
Alto	126	52.5
Total	240	100

Nota. f= frecuencia, %= porcentaje

En la tabla 7, se observan los resultados obtenidos en la Escala de Bienestar Psicológico, el 52.5% presenta un nivel alto de bienestar esto significa que, experimentan una gran satisfacción en su vida y tienen pocas emociones negativas, a diferencia del 35.8% de colaboradores que se encuentran en un nivel medio y 11.7% en un bajo nivel, los cuales no logran conseguir un buen estado de ánimo, generándoles insatisfacción.

4.2 Resultados inferenciales

Para realizar el análisis inferencial, se seleccionó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, puesto que la muestra supera a los 50 colaboradores.

Tabla 8

Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	.097	240	.000
Gestión de Conflictos	.090	240	.000
Bienestar Psicológico	.118	240	.000

Nota. gl= grado de libertad, sig.= nivel de significancia

En la tabla 8, se muestran los resultados de la prueba de normalidad, se observa que el p-valor (sig.) en todos los casos es de .000, este es un valor inferior al 0.05, por lo que no sigue una distribución normal, a partir de ello se elige el estadístico de regresión lineal múltiple para medir la correlación entre el estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico.

Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

Tabla 9

Relación de las tres variables en el modelo de regresión lineal múltiple

Resumen del modelo					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado-correcta	Error típ. de la estimación	
1	.408 ^a	.167	.160	6.052	
ANOVA					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1737.812	2	868.906	23.723	.000 ^b
Residual	8680.788	237	36.628		
Total	10418.600	239			

Nota: a=Variable dependiente: bienestar psicológico, b=Variables predictoras: estrés laboral y gestión de conflictos.

En la tabla 9, se muestra el resumen del modelo con un coeficiente de relación de .408 entre las variables; asimismo, se tiene un valor de significancia de .000, para lo cual se rechaza la hipótesis nula, esto significa que existe una relación significativa entre el estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico

entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023. Además, el grado de asociación entre las tres variables corresponde al 40.8%, esto puede confirmar la teoría, en donde existe un vínculo entre los tres constructos, siendo el bienestar psicológico producto de la relación del estrés laboral y la gestión de conflictos.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

H₀: No existe una relación significativa entre contenido del trabajo y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de gestión de conflictos entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

H₁: Existe una relación significativa entre contenido del trabajo y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de gestión de conflictos entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

Tabla 10

Relación entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones de gestión de conflictos

		Servicial	Integración	Evitación	Dominación	Cooperación
Contenido del trabajo	r _s	.522**	-.100	.377**	.395**	-.054
	Sig.	.000	.012	.000	.000	.040
	r ²	.272	.010	.142	.156	.003
Contexto del trabajo	r _s	.565**	-.038	.373**	.325**	-.068
	Sig.	.000	.049	.000	.000	.029
	r ²	.319	.001	.139	.106	.005

Nota: **. Correlación es significativa al nivel 0.01, r_s= Coeficiente de relación de Spearman, Sig.= significancia estadística, r²= coeficiente de determinación

En la tabla 10, se observa que respecto al contenido y contexto del trabajo del estrés laboral y las dimensiones de gestión de conflictos presentan un valor de significancia menor a .05 para lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe una relación significativa contenido del trabajo y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de gestión de conflictos entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

Además, en el contenido y contexto del trabajo del estrés laboral, se observa un coeficiente de correlación positivo, por lo que se deduce una relación directa con las dimensiones servicial ($r_1 = .522$, $r_2 = .565$), evitación ($r_1 = .377$, $r_2 = .373$), y dominación ($r_1 = .395$, $r_2 = .325$); así como un coeficiente de relación negativo lo cual es una relación inversa con las dimensiones de integración ($r_1 = -.100$, $r_2 = -.038$) y cooperación ($r_1 = -.054$, $r_2 = -.068$). Asimismo, en el tamaño del efecto, el contenido y contexto del trabajo tiene un efecto pequeño con la integración y cooperación; y, un efecto mediano con las dimensiones servicial, evitación y dominación.

Hipótesis específica 2:

H₀: No existe una relación significativa entre contenido del trabajo y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

H₂: Existe una relación significativa entre contenido del trabajo y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

Tabla 11

Relación entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones de bienestar psicológico

		Aceptación/ control	Autonomía	Vínculos	Proyectos
Contenido del trabajo	r_s	-.152*	.029	-.115	-.179**
	Sig.	.019	.660	.026	.005
	r^2	.023	.001	.013	.032
Contexto del trabajo	r_s	-.221**	-.065	-.164*	-.228**
	Sig.	.001	.319	.011	.000
	r^2	.049	.004	.027	.052

Nota: *. Correlación significativa al nivel .05, **. Correlación es significativa al nivel 0.01, r_s = Coeficiente de relación de Spearman, Sig.= significancia estadística, r^2 = coeficiente de determinación

En la tabla 11, se muestra que el contenido y contexto del trabajo del estrés laboral y las dimensiones aceptación/control, vínculos y proyectos del bienestar psicológico presentan un valor de significancia es inferior a .05 para lo cual se rechaza la hipótesis nula, esto significa que existe una relación significativa entre ellas; sin embargo, con la dimensión de autonomía el valor de significancia es superior a .05, por lo que no existe relación significativa con esta.

Además, se conoce que el contenido y contexto de trabajo tienen un coeficiente de correlación negativo, por lo que se infiere que existe una relación inversa con las dimensiones aceptación/control ($r_1 = -.152$, $r_2 = -.221$), vínculos ($r_1 = -.115$, $r_2 = -.164$), y proyectos ($r_1 = -.179$, $r_2 = -.228$). Igualmente, en el tamaño del efecto el contenido y contexto del trabajo presentan un efecto pequeño con aceptación/control, vínculos y proyectos, pero con la dimensión de autonomía no se reporta ningún tamaño de efecto.

Hipótesis específica 3:

H₀: No existe una relación significativa entre las dimensiones de gestión de conflictos con las dimensiones de bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

H₃: Existe una relación significativa entre las dimensiones de gestión de conflictos con las dimensiones de bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

Tabla 12

Relación entre las dimensiones de gestión de conflicto con las dimensiones de bienestar psicológico

		Aceptación/ control	Autonomía	Vínculos	Proyectos
	r_s	-.269**	-.096	-.223**	-.244**
Servicial	Sig.	.000	.013	.000	.000
	r^2	.072	.009	.050	.060
	r_s	.477**	.397**	.429**	.507**
Integración	Sig.	.000	.000	.000	.000
	r^2	.228	.158	.184	.257
	r_s	-.098	.047	-.065	-.071
Evitación	Sig.	.132	.466	.316	.276
	r^2	.010	.002	.004	.005
	r_s	-.064	.109	-.047	-.052
Dominación	Sig.	.324	.091	.473	.425
	r^2	.004	.012	.002	.003
	r_s	.564**	.465**	.522**	.605**
Cooperación	Sig.	.000	.000	.000	.000
	r^2	.318	.216	.272	.366

Nota: **. Correlación es significativa al nivel 0.01, r_s = Coeficiente de relación de Spearman, Sig.= significancia estadística, r^2 = coeficiente de determinación

En la tabla 12, se observa que las dimensiones servicial, integración y cooperación de la gestión de conflictos con las dimensiones de bienestar psicológico, presentan un nivel de significancia inferior a .05, lo cual significa que se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe una relación entre ellas; cabe destacar que con las dimensiones de evitación y dominación el nivel de significancia es superior a .05 por lo que se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que no existe relación entre la evitación y dominación de gestión de conflictos con las dimensiones del bienestar psicológico.

Además, la dimensión servicial tiene coeficientes de relación negativos, esto es una relación inversa con aceptación/ control ($r_s = -.269$), autonomía ($r_s = -.096$), vínculos ($r_s = -.223$) y proyectos ($r_s = -.244$) del bienestar psicológico; sin embargo, las dimensiones de integración y cooperación tienen coeficientes de relación positivos, por lo que la relación es directa con aceptación/ control ($r_1 = .477$, $r_2 = .564$), autonomía ($r_1 = .397$, $r_2 = .465$), vínculos ($r_1 = .429$, $r_2 = .522$) y proyectos ($r_1 = .507$, $r_2 = .605$) del bienestar psicológico. Sumado a esto, el tamaño del efecto de las dimensiones del bienestar psicológico con la dimensión servicial es pequeño, a diferencia de las dimensiones de integración y cooperación, las cuales son medianas; y, no existe ningún tamaño de efecto con la evitación y dominación de gestión de conflicto.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio presenta al estrés laboral como una reacción del individuo en el medio laboral, a la gestión de conflictos como la manera inmediata para resolver cualquier situación y el bienestar psicológico es la experimentación de satisfacción en la vida; es por esto que el objetivo principal fue determinar la relación del estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico, para esto utilizó una muestra de 240 colaboradores de una empresa privada de Lima, se elaboró 2 instrumentos psicológicos: Escala de Estrés Laboral y Escala de Gestión de Conflictos, y se adaptó la Escala de Bienestar Psicológico, aplicando la validez de contenido por criterio de jueces y confiabilidad en cada uno de ellos.

Respecto al objetivo general, se tuvo un nivel de significancia es inferior a .05, lo que significó rechazar la hipótesis nula y reconocer la existencia de relación significativa, siendo el coeficiente de relación del modelo de regresión lineal múltiple de .408 entre las variables estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico.

Cabe destacar que no existe ninguna investigación que presente una relación de las tres variables; sin embargo, en el estudio realizado por Ringlea et al. (2021), sugieren que la necesidad de aumentar la capacidad de afrontamiento de los empleados con tecnoestrés y su bienestar psicológico reducen el conflicto dentro del ambiente laboral; este estudio, se aproxima a lo encontrado en esta investigación.

En cuanto al primer objetivo, se determinó en qué medida se relaciona el contenido y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de gestión de conflictos, en esta investigación se pudo inferir que tanto el contenido como el contexto de trabajo presentan una relación significativa con las dimensiones de gestión de conflictos; asimismo, se relacionan de forma directa con la dimensión servicial, evitación y dominación, así como de forma inversa con la integración y cooperación.

Es preciso señalar que, estos resultados confirman la teoría expuesta por Paradinas (2020), donde las estrategias servicial, evitación y dominación de gestión de conflictos ayudan a resolver de manera inmediata un enfrentamiento, más no

son las adecuadas, por ello es que surge una relación directa con las dimensiones del estrés laboral; a diferencia de la integración y cooperación, cuya relación fue inversa, puesto que ambas reflejan la necesidad de satisfacer por medio de un alto o intermedio interés de las necesidades de las partes involucradas.

Este resultado coincide con los estudios de Kucukkaya y Kahyaoglu (2022), donde se encontró una relación negativa entre ambas variables, así como sus dimensiones, lo que refuerza lo explicado previamente. Esto sugiere que al manejar el conflicto se puede disminuir el estrés laboral, tal como lo explican Lange y Kayser (2022). Además, con los estudios realizados por Rodríguez et al. (2022), demuestran que el estrés y la gestión de conflictos se relacionan entre ellas para vincularse con otro constructo como la justicia organizacional.

Respecto con el segundo objetivo se analizó en qué medida se relaciona contenido y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de bienestar psicológico; en esta investigación, se pudo encontrar que existe una relación inversa entre ambas dimensiones del estrés laboral con las dimensiones del bienestar psicológico; es decir que, el individuo al presentar un mayor grado de satisfacción con su vida, podrá disminuir las situaciones estresantes que puede surgir dentro de su entorno laboral.

Estos resultados coinciden con la investigación de Ravikumar (2022), el cual señaló que la capacidad de recuperarse de los momentos difíciles y su optimismo sobre el futuro ayudan a afrontar el estrés. Asimismo, Ruble et al. (2021) explican que, a mayor bienestar psicológico, los niveles de estrés laboral disminuyen, siendo importante identificar los aspectos que se pueden involucrar como la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. Además, Monday e Idemudia (2020) afirmaron que una relación significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico ayudan a mantener un buen entorno laboral. Sin embargo, en el estudio expuesto por Jang et al. (2019), el estrés laboral influyó directamente en el bienestar psicológico, estos resultados son opuestos a los encontrados en este estudio.

En cuanto al tercer objetivo, se generó en qué medida se relaciona las dimensiones de la gestión de conflictos con las dimensiones de bienestar psicológico, en este estudio se observó que las estrategias de gestión de conflictos que no son

adecuadas como la evitación y dominación no presentan una relación con las dimensiones de bienestar psicológico, a diferencia del servicial, integración y cooperación que se vinculan de forma directa con las dimensiones de la tercera variable.

Estos resultados corroboran la teoría multidimensional del bienestar psicológico de Carol Ryff (Ryff y Keyes, 1995; citado por Adanaque, 2019), donde la felicidad se vincula al desarrollo personal y mejoran la calidad de vida, por ende, tienen buena capacidad para afrontar los conflictos, pero este acto de enfrentar implica también encontrar una solución para tener una sensación de equilibrio, de esta manera se puede fomentar una vida positiva con significado.

Después de realizar este análisis, se debe tener en cuenta las limitaciones encontradas en el desarrollo de esta investigación, siendo una de estas, el factor tiempo, por lo que la aplicación de las pruebas psicológicas fue mayor a lo esperado, así como la falta de estudios previos con las tres variables, lo que impidió realizar una comparativa específica con el objetivo principal.

Finalmente, al analizar la sección de resultados con su respectiva fundamentación teórica, se puede concluir que este brinda un aporte en el ámbito laboral así como en el área de la psicología organizacional, lo que permitirá ahondar en aspectos personales que influyen en el desarrollo de los colaboradores y su satisfacción dentro de las empresas. Cabe resaltar que, es importante reconocer los resultados expuestos así como sus limitaciones para ahondar en una solución inmediata a la problemática entre los colaboradores, de esta forma se podrá implementar estrategias para aminorar la cantidad de renunciadas presenciadas en los últimos meses dentro de la empresa privada.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. - Se determinó una relación significativa entre estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico, a través del modelo de regresión lineal múltiple el cual presentó un coeficiente de $R = .408$, lo que significa que el grado de asociación de las variables fue un 40.8% entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

SEGUNDA. - Se determinó que respecto al contenido del trabajo del estrés laboral existe una relación positiva con las dimensiones servicial ($r_s = .522$), evitación ($r_s = .377$), y dominación ($r_s = .395$), a diferencia de la relación negativa con integración ($r_s = -.100$) y cooperación ($r_s = -.054$); asimismo el contexto del trabajo del estrés laboral tiene una relación directa con las dimensiones servicial ($r_s = .565$), evitación ($r_s = .373$), y dominación ($r_s = .325$), y una relación inversa con las dimensiones de integración ($r_s = -.038$) y cooperación ($r_s = -.068$).

TERCERA. - Se analizó la relación del contenido del trabajo del estrés laboral con las dimensiones aceptación/control ($r_s = -.152$), vínculos ($r_s = -.115$) y proyectos ($r_s = -.179$) las cuales resultaron ser negativas, las mismas coinciden con el contexto del trabajo y las dimensiones aceptación/control ($r_s = -.221$), vínculos ($r_s = -.164$), y proyectos ($r_s = -.228$); sin embargo, la dimensión autonomía del bienestar psicológico no reporta ninguna relación significativa con ambas dimensiones.

CUARTA. – Se conoció la relación significativa inversa de entre la dimensión servicial con aceptación/ control ($r_s = -.269$), autonomía ($r_s = -.096$), vínculos ($r_s = -.223$) y proyectos ($r_s = -.244$) del bienestar psicológico; así como una relación significativa directa entre las dimensiones de integración y cooperación con aceptación/ control ($r_1 = .477$, $r_2 = .564$), autonomía ($r_1 = .397$, $r_2 = .465$), vínculos ($r_1 = .429$, $r_2 = .522$) y proyectos ($r_1 = .507$, $r_2 = .605$) del bienestar psicológico; sin embargo, no existe ninguna relación entre la evitación y dominación de gestión de conflictos con las dimensiones del bienestar psicológico.

QUINTA. - Se determinó que los niveles de Estrés Laboral de los colaboradores de una Empresa Privada de Lima, el 40.8% de trabajadores tienen una alta presencia de estrés laboral, el 45.4% presencia media y 13.8% poca presencia, esto significa que identifican factores estresantes en el contenido y contexto del trabajo.

SEXTA. - Se encontró que los niveles de la Gestión de Conflictos de los colaboradores de una Empresa Privada de Lima, el 4.6% muestra un nivel bajo, el 69.2% un nivel medio y el 26.3% un nivel alto, esto indica que la mayoría de los trabajadores en ocasiones pueden actuar de forma inmediata ante un conflicto para buscar una solución más factible.

SÉTIMA. - Se determinó que los niveles de los colaboradores de una Empresa Privada de Lima, el 52.5% presenta un nivel alto de bienestar esto significa que, experimentan una gran satisfacción en su vida y tienen pocas emociones negativas, a diferencia del 35.8% de colaboradores que se encuentran en un nivel medio y 11.7% en un bajo nivel, los cuales no logran conseguir un buen estado de ánimo, generándoles insatisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA. – A los futuros investigadores realizar estudios en empresas de distinta ubicación geográfica con las mismas variables, para comparar con estos resultados expuestos, de esta forma se podrá contrastar con la teoría y brindar más información de los posibles planes de acción.

SEGUNDA. – Al área de recursos humanos, capacitar a los colaboradores en la gestión de conflictos y sus estrategias de solución, puesto que, se podrá identificar las exigencias que tiene el medio para influir en el estrés laboral.

TERCERA. – El área de recursos humanos debe explicar la influencia del medio laboral como las condiciones, organización y relaciones pueden afectar el bienestar psicológico, lo que disminuye su estado de autovaloración con su propia vida.

CUARTA. – A los colaboradores, el emplear estrategias adecuadas de la gestión de conflictos para aumentar el nivel de bienestar psicológico, de esta forma se pueden evitar consecuencias que afectan al individuo como la agresión física o verbal.

QUINTA. – A la gerencia general, el diseñar estrategias para disminuir el nivel de estrés laboral entre los colaboradores, identificando los aspectos de contenido del trabajo como el riesgo psicosocial, condiciones y organización del trabajo; así como el contexto del trabajo y sus factores de riesgo dentro de la cultura, función organizativa, autonomía en las decisiones.

SEXTA. – Al área de recursos humanos, brindar información sobre las estrategias de gestión de conflictos entre los colaboradores para proporcionar una mayor comprensión entre la cooperación e integración con el equipo de trabajo.

SÉTIMA. – El área de recursos humanos debe esclarecer las dudas de los colaboradores acerca de la importancia del bienestar psicológico, haciendo uso de estrategias para mejorar el estado de ánimo y gestionar las emociones negativas, de esta forma se podrá obtener la satisfacción en distintas actividades realizadas.

REFERENCIAS

- Abarca-Infra, S., García-González, M., y Ortiz-Bautista, R. A. (2021). El liderazgo directivo en la gestión de conflictos de instituciones educativas. *Atenas*, 2 (54), 172 - 188. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4346>
- Adanaque Columbus, K. M. (2020). *Bienestar psicológico y estrés laboral en los colaboradores de los Centros de Salud Mental Comunitarios de la Provincia de Sullana*, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61976>
- Alva Corcuera, R. D. (2021). *Bienestar psicológico, identificación laboral y estrés laboral en los docentes de la red educativa N° 10; Provincia de Barranca*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72375>
- Amaya Sueng, P. A., y Cisneros Mija, P. S. (2021). *Estrés laboral y bienestar psicológico en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Imperial, Cañete*, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62178>
- Angulo, D. J., Nivelá, C. D., Chiriguayo, J. T., Zuñiga, G. A., y De León, T. A. (2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 25(266). <https://www.efdeportes.com/efdeportes/index.php/EFDeportes/article/download/1617/1250?inline=1>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques consulting. EIRL, 67.
- Barrantes, B., y Ureña, P. (2015). Bienestar psicológico y bienestar subjetivo. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 17(1), 101 - 123. <https://www.redalyc.org/pdf/802/80242935006.pdf>
- Bendezu Vega, O. A. (2022). *Competencia emocional, solución de conflictos y bienestar psicológico del docente en el contexto del Covid-19, Lima 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78684>
- Benítez, Medina y Munduate, (2011). El estudio del conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España.

- Blanco, H., Peinado, J. E., Jurado, P. J., & Blanco, J. R. (2019). Invarianza factorial del cuestionario de bienestar psicológico de ryff en universitarios, de acuerdo al género. *Formación universitaria*, 12(3), 47-54.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000300047>
- Briones-Jácome, I. E. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Domino de las Ciencias*, 6(3), 26-34.
<https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1272>
- Castañeda Vélez, A. T., y Bonilla Chaves, K. D. (2020). *Riesgos psicosociales y el estrés en el ámbito laboral en empresas de servicios* (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali).
- Cavazos-Arroyo, J., Máynez Guaderrama, A. I., y Jacobo-Galicia, G. (2021). Miedo al Covid-19 y estrés: su efecto en agotamiento, cinismo y autoeficacia en estudiantes universitarios mexicanos. *Revista de la educación superior*, 50(199), 97-115. <https://doi.org/10.36857/resu.2021.199.1802>
- Colmenárez, I., y Quero, N. (2019). Conocimiento de profesionales de la salud sobre conflictos interpersonales y acoso laboral. *Revista Venezolana de Salud Pública*, 7(1), 9-15.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/234/234990002/234990002.pdf>
- Concha, P. C. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de paz y conflictos*, 2, 60-81.
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/432/477>
- Conchado Martínez, J. H., Álvarez Ochoa, R. I., Cordero Cordero, G., Gutiérrez Ortega, F. H., y Terán Palacios, F. (2019). Estrés académico y resultados docentes en estudiantes de medicina. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 23(2), 302-309.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942019000200302

- Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., y Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista española de salud pública*, 95, e202104057. <https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/>
- Diaz Sosa, A. K. (2022). *Bienestar psicológico y estrés en docentes de dos instituciones educativas públicas-Lima*, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82524>
- Dirección General de Comunicación Social (2022). *Boletín unam-dgcs-305. Ciudad universitaria*. https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2022_305.html
- Dominguez-Lara, S., Romo-González, T., Palmeros-Exsome, C., Barranca-Enríquez, A., del Moral-Trinidad, E., y Campos-Uscanga, Y. (2019). Análisis estructural de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en universitarios mexicanos. *Liberabit*, 25(2), 267-285. <http://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.09>
- El Comercio (2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- Enriquez Cayllahue, M. B. (2022). *Gestión de conflictos y estrés laboral del personal de Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital III MINSA-Arequipa-2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97743>
- Espinoza Mora, M. T. (2021). *Estrés laboral y bienestar psicológico en efectivos policiales de la división de laboratorio de la DIRCRI PNP, Surquillo, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62501>
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Fajardo, P. (2015). *Cooperador como estrategia: sobre el uso de métodos alternativos para la solución de los conflictos de las empresas*. (Tesis

Doctoral de Universidad Pontificia Comillas).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=295007>

Flores-Meza, G., Cuaya-Itzcoatl, I. G., & Rojas-Solís, J. L. (2021). Estrés laboral en el contexto universitario: Una revisión sistemática (Job stress in the university context: A systematic review). *Dilemas contemporáneos: Educación, política y valores*, 9(Ed. Esp.), 1-21.
<https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/76>

Fontenla, Y. M. B. (2020). Bienestar psicológico en el niño, niña y adolescente en familias monoparentales. *Vances en Investigación científica*, 525.
https://www.researchgate.net/profile/Albano-Alexander-Rojas-Britto-2/publication/359054994_SUMINISTRAR_ACCESO_A_ENERGIA_SOLAR_RENOVABLE_Y_LIMPIA_PARA_LA_EMPRESA_CERPOLL_EN_VILLA_RICA_MUNICIPIO_DE_CANDELARIA_VALLE_DEL_CAUCA/links/62257fe49f7b324634150254/SUMINISTRAR-ACCESO-A-ENERGIA-SOLAR-RENOVABLE-Y-LIMPIA-PARA-LA-EMPRESA-CERPOLL-EN-VILLA-RICA-MUNICIPIO-DE-CANDELARIA-VALLE-DEL-CAUCA.pdf#page=525

Gallup (2022). *State of the Global Workplace: 2022 Report. The voice of the world's employees*. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace-2022-report.aspx?thank-you-report-form=1>

Galvez, H. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos laborales*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

García Álvarez, D., Hernández Lalinde, J., Espinosa Castro, J. F., & José Soler, M. (2020). Salud mental en la adolescencia montevideana: una mirada desde el bienestar psicológico. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 39(2), 182-190.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Archivosvenezolanosdefarmacologiayterapeutica/2020/vol39/no2/7.pdf>

García Frias, J., & González Jaimes, E. I. (2022). El estrés académico causante de la procrastinación en la educación virtual. Una revisión sistemática. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(25). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1238>

- García, C. C., Rísquez, M. I. R., Fernández, L. E., & Roche, M. E. M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería global*, 17(2), 304-324. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Guillamón, A. R., López, P. J. C., Cantó, E. G., & García, J. E. M. (2020). La organización y la gestión de la clase de Educación Física. *VIREF Revista de Educación Física*, 9(4), 81-96. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/viref/article/view/342238>
- Hernandez Sanchez, A. E. (2020). *Estrés laboral y bienestar psicológico en los trabajadores de un centro de salud particular del distrito Los Olivos, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61708>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill.
- Jang, M. H., Gu, S. Y., & Jeong, Y. M. (2019). Role of coping styles in the relationship between nurses' work stress and well-being across career. *Journal of nursing scholarship*, 51(6), 699-707. <https://doi.org/10.1111/jnu.12523>
- Jiménez Bautista, F., Beltrán Zambrano, R., & Moreira Aguirre, D. G. (2019). Gestión de conflictos. *Gestión de conflictos*, 1-205. <https://www.torrossa.com/it/resources/an/4556856>
- Juanas Oliva, Á. D., Díaz Esterri, J., García Castilla, F. J., & Goig Martínez, R. M. (2022). La influencia de la preparación para las relaciones socioafectivas en el bienestar psicológico y la autonomía de los jóvenes en el sistema de protección. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/230585>
- Juarez, B. (05 de enero de 2022). *El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS*. El economista. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-es-oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html>

- Küçükkaya, B., & Kahyaoğlu Süt, H. (2022). The relationship between Turkish women's self-efficacy for managing work-family conflict and depression, anxiety and stress during the COVID-19 pandemic: A web-based cross-sectional study. *Work*, (Preprint), 1-8. <https://doi.org/10.3233/WOR-220190>
- Lange, M., & Kayser, I. (2022). The role of self-efficacy, work-related autonomy and work-family conflict on employee's stress level during home-based remote work in Germany. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(9), 4955. <https://doi.org/10.3390/ijerph19094955>
- Leandro, J. T. (2020). *Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach*. https://www.researchgate.net/profile/Jack-Torres-Leandro-2/publication/350590351_Fiabilidad_de_las_escalas_interpretacion_y_limitaciones_del_Alfa_de_Cronbach/links/60674db992851c91b19b8290/Fiabilidad-de-las-escalas-interpretacion-y-limitaciones-del-Alfa-de-Cronbach.pdf
- Llmacponcca, M. V., y Alvarado, G. D. (2021). Construcción de una escala para evaluar el bienestar psicológico en estudiantes de secundaria. *Revista Médica Basadrina*, 15(2), 29-36. <http://www.revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/1050>
- López, A. P. A., Agudelo, L. C. A., Gómez, A. C., y Gutiérrez, C. A. E. (2019). Calidad en proceso conciliatorio del Centro de Conciliación Americana. Mecanismo para solucionar conflictos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864012/29058864012.pdf>
- Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., Feng, L. F., & Hao, Y. T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study. *BMJ open*, 7(5), e014894. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2016-014894>
- Lutunske, T. C. (2020). Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de educación escolar básica durante la pandemia COVID-19. *La Saeta Universitaria Académica y de Investigación*, 9(2), 39-51.

- Márquez, M. D. (2019). La comunicación interna como herramienta de prevención y gestión del conflicto en las organizaciones hoteleras. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 41-57. [https://doi.org/10.35742/rcci.2019.24\(1\).41-57](https://doi.org/10.35742/rcci.2019.24(1).41-57)
- Márquez, M. D. (2020). La gestión del conflicto en el ámbito laboral de las organizaciones turísticas: una herramienta de marketing interno. *Holos*, 1, 1-12. <https://doi.org/10.15628/holos.2020.8260>
- Martiarena, N. U. (2019). *Gestión de conflictos: teoría y práctica*. ESIC Editorial.
- Mayordomo, T., Sales, A., Satorres, E., y Meléndez, J. C. (2016). Bienestar psicológico en función de la etapa de vida, el sexo y su interacción. *Pensamiento psicológico*, 14(2), 101-112. <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v14n2/v14n2a08.pdf>
- Meier, L. K., & Oros, L. B. (2019). Adaptación y análisis psicométrico de las Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff en adolescentes argentinos. *Psykhe (Santiago)*, 28(1), 1-16. <http://dx.doi.org/10.7764/psykhe.28.1.1169>
- Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- Mercer Marsh Beneficios (2021). *Health on demand 2021*. Marsh. <https://www.marsh.com/co/services/employee-health-benefits/insights/health-on-demand-2021-report.html#:~:text=Nuestro%20m%C3%A1s%20reciente%20estudio%20a%20salud%20de%20su%20gente>
- Merino, R. G., & Mora, J. L. (2022). La hibridación de los modelos pedagógicos de aprendizaje cooperativo y educación aventura como estrategia didáctica para la mejora de la convivencia y la gestión de conflictos en el aula: una experiencia práctica desde las clases de educación física y tu. *Retos: nuevas*

- tendencias en educación física, deporte y recreación*, (43), 1037-1048.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8106408>
- Ministerio de Educación [MINEDU] (2021). El estrés laboral.
<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/7757/EI%20estres%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Monday, I. F., & Idemudia, E. S. (2020). Occupational stress, physical work environment and psychological well-being: The experience of bank employees. *Gender and Behaviour*, 18(2), 15382-15389.
<https://journals.co.za/doi/epdf/10.10520/ejc-genbeh-v18-n2-a17>
- Muñoz, G. A. D., & Lombeida, M. D. Q. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22(1), 29-48. http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2016). Estrés laboral.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena* (International Journal of Good Conscience), 15(3).
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=28bd3272-39c1-4c51-a1c6-849966108312%40redis>
- Osorio, J. E., y Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paradinas, M. (2020) *The Importance of Internal Communication in Conflict Management: The Company and Women*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7302731>

- Ravikumar, T. (2022). Occupational stress and psychological wellbeing during COVID 19: Mediating role of positive psychological capital. *Current Psychology*, 1-8. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12144-022-02861-1>
- Riglea, S., Rus, C. L., & Ratiu, L. (2021). The mediating role of the work-family conflict in the relationship between technostress and psychological well-being in the COVID-19 pandemic context. *Psihologia Resurselor Umane*, 19(2). <https://hrp-journal.com/index.php/pru/article/view/497/486>
- Robles, C., Rojas, L. E. A., & Rodríguez, E. M. (2020). Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional en trabajadores mexicanos en el contexto del Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 25(4), 115-130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890403>
- Roca Cortina, Y., & Solano Osorio, R. D. C. (2021). *Las competencias ciudadanas en el fortalecimiento de la convivencia escolar* (Doctoral dissertation, Corporación Universidad de la Costa). <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/8370>
- Rodriguez, V. R., Barroilhet, Y., Carrasco, R., Guzmán, A., Carvajal, K., & Galaz, D. (2022). Rol mediador del conflicto trabajo-familia en la relación entre justicia organizacional y estrés laboral. *CES Psicología*, 15(2), 113-134. <https://doi.org/10.21615/cesp.5920>
- Rojas-Solís, J. L., Flores-Meza, G., & Cuaya-Itzcoatl, I. G. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1). <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Ruble, M. J., Cole, J. D., Weiss, S. S., Clayton, R., & Weiss, L. (2022). The relationship between pharmacist emotional intelligence, occupational stress, job performance, and psychological affective well-being. *Journal of the American Pharmacists Association*, 62(1), 120-124. <https://doi.org/10.1016/j.japh.2021.09.004>

- Ryff, C., y Keyes, L. (1995). The structure of psychological well-being revisited. [Publicación periódica en línea]. *Journal of personality and social psychology*, 69(4), 719. <http://psycnet.apa.org/journals/psp/69/4/719>
- Saldaña, C., Vargas, J., Carvajal, O. y Torres, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de ciencias sociales*, 26(1), 25-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384403>
- Sánchez-Chiprés, D., Casasola Torres, R., Gutiérrez Borroto, O., & Mireles Flores, S. (2021). Atenuación del estrés calórico en pollos con la suplementación de un producto de cromo orgánico. *Revista colombiana de ciencia animal recia*, 13(1), 18-26. <https://doi.org/10.24188/recia.v13.n1.2021.792>
- Universidad Cesar Vallejo (2023). RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV.
- Vallejo, P. M. (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? *Estadística aplicada*, 24(1), 22-39. https://www.academia.edu/download/50492311/lectura_42_la_importancia_del_tamano_de_muestra.pdf
- Ventura-León, J. (2019). De regreso a la validez basada en el contenido. *Adicciones*, 4(34), 323-326. <https://doi.org/10.20882/adicciones.1213>
- Vidal Lacosta, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. *El estrés laboral*, 1-176. <https://www.torrossa.com/it/resources/an/4546308>
- Villón Arellano, F. S. (2021). *Relación entre autoeficacia, resiliencia y desgaste psíquico en docentes universitarios de una universidad privada de Lima*. [Tesis doctoral, Universidad Femenina del Sagrado Corazón]. Repositorio Institucional Unife <https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/handle/20.500.11955/848>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ÍTEMS
General	General	General	Variable 1: Estrés laboral
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023?	Existe relación entre el estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023	Determinar la relación del estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico.	Dimensiones
	Específicos	Específicos	Contenido del trabajo
			Contexto del trabajo
Específicos			Variable 2: Gestión de conflictos
a) ¿Cuál es la relación entre contenido y contexto del trabajo del estrés laboral, con las dimensiones de gestión de conflictos?	a) Existe una relación significativa entre contenido del trabajo y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de gestión de conflictos entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.	a) Determinar en qué medida se relaciona el contenido y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de gestión de conflicto	Dimensiones
		b) Analizar en qué medida se relaciona contenido y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de bienestar psicológico	Servicial
b) ¿Cuál es la relación entre contenido y contexto del trabajo del estrés laboral, con las dimensiones de bienestar psicológico entre los	b) Existe una relación significativa entre contenido del trabajo y contexto del trabajo del estrés laboral con las dimensiones de bienestar	c) Generar en qué medida se relaciona las dimensiones de la gestión de conflictos con las	Integración
			Evitación
			Dominación
			Cooperación

colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023?

c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de conflictos con las dimensiones de bienestar psicológico?

d) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023?

e) ¿Cuál es el nivel de gestión de conflictos entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023?

f) ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023?

psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

c) Existe una relación significativa entre las dimensiones de gestión de conflictos, con las dimensiones de bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

dimensiones de bienestar psicológico

d) Determinar el nivel de estrés laboral entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023

e) Encontrar el nivel de gestión de conflictos entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023

f) Determinar el nivel de bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023.

Variable 3: Bienestar psicológico

Dimensiones

Aceptación/control

Autonomía

Vínculos psicosociales

Proyectos

Nota. Fuente de elaboración propia

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Estrés laboral	Es la reacción que tiene la persona ante exigencias del medio laboral que no se ajusta a sus propias capacidades ni conocimientos y se siente a prueba de forma constante que no puede afrontar tal situación (OIT, 2016).	Estado de fatiga laboral que se evalúa mediante la Escala de Estrés Laboral que fue elaborada por la autora.	Contenido del trabajo	Equipo de trabajo	1 2 3 4	Ordinal
				Diseño de las tareas		
				Carga de trabajo		
				Horario de trabajo		
			Contexto del trabajo	Comunicación dentro de la organización	5	
				Autonomía en la toma de decisiones	6	
				Relaciones interpersonales	7	
				Función en la organización	8	
Gestión de conflictos	Paradinas (2020), lo define como un enfrentamiento de caracteres incompatibles que se da entre dos o más personas y que llevan consigo un propósito diferente. Lo antes dicho implica una	La variable gestión de conflictos se medirá con una escala ordinal, que elaborará la autora a través de un cuestionario de 22 ítems distribuida entre sus dimensiones, con	Servicial	Intereses Opiniones Conflicto Comunicación	1 al 4	Ordinal
			Integración	Deseos Importancia de la comunicación Opiniones Soluciones	5 al 8	

	acción de agresión física y/o verbal que se dan entre los miembros dentro o fuera una organización.	opciones de respuesta tipo Likert (Enríquez, 2022).	Evitación	Ignorar Posponer Evitar Confrontar	9 al 12	
			Dominación	Afirmar Insistir Poder Preferencia	13 al 16	
			Cooperación	Trabajo en equipo Responsabilidad compartida Respeto Acuerdo colectivo	16 al 20	
Bienestar psicológico	Para Casullo (2006), el bienestar psicológico se refiere a la experimentación de un nivel alto de satisfacción de la vida, caracterizado por un buen estado de ánimo y con pocas emociones negativas. Este estado de bienestar es resultado de una autovaloración sobre los diversos aspectos	Puntuaciones obtenidas de la Escala de Bienestar Psicológico – Bieps – A, elaborado por la Casullo (2006), que consta de 13 ítems, valorada a través de una escala de 3 respuestas	Aceptación/ control	Admisión de errores. Comisión de equivocaciones. Encaramiento de problemas	2, 11, 13	
			Autonomía	Expresar pensamientos con libertad. Ser un poco influenciable. Tomar decisiones con seguridad	4, 9, 12	Ordinal

de la vida del individuo.	Vínculos	Caer bien a la gente Contar con la ayuda de personas Llevarse bien con los demás	5, 7, 8
	Proyectos	Se lo que quiero para mi vida. Preocupación por el futuro. Capacidad para lograr metas. Tener proyecto	1, 3, 6, 10

ANEXO 3. ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Sexo: _____ Edad: _____

Tiempo de servicio en la institución: _____

Grado académico: _____

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Marque su respuesta en cada una de ellas, en base como usted lo considere, utilizando los siguientes criterios:

Estoy en desacuerdo (1)

Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (2)

Estoy de acuerdo (3)

No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje frases sin responder.

Marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de los espacios en blanco.

ÍTEMS	Estoy en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo
Primera dimensión: Contenido del trabajo			
1. Creo que el equipo de trabajo se encuentra en mal estado físico (necesita reparación)	1	2	3
2. Las tareas que se me asignan no tienen significado/sentido	1	2	3
3. Siento una sobrecarga de trabajo en mi área	1	2	3
4. Siento que los horarios de trabajo son inflexibles	1	2	3
Segunda dimensión: Contexto del trabajo			
5. Pienso que en mi centro de trabajo existe poca comunicación	1	2	3
6. Siento que no me toman en cuenta en la toma de decisiones	1	2	3
7. Siento que existe una escasa relación con mis compañeros y/o superiores.	1	2	3
8. Creo que las actividades que se me asignan son ambiguas y generan conflicto	1	2	3

ANEXO 4. ESCALA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

Sexo: _____

Edad: _____

Cargo en la empresa: _____

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Marque su respuesta en cada una de ellas, en base como usted lo considere, utilizando los siguientes criterios:

Estoy en desacuerdo (1)

Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (2)

Estoy de acuerdo (3)

No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje frases sin responder.

Marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de los espacios en blanco.

ÍTEMS	Estoy en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo
Primera dimensión: Servicial			
1. Prefiero que los demás tomen las decisiones, por encima de mis expectativas	1	2	3
2. Siento que en ocasiones mis opiniones no son escuchadas	1	2	3
3. Al enfrentar un reto, priorizo las decisiones de los demás sobre las mías	1	2	3
4. Prefiero estar de acuerdo con lo que el otro diga para evitar conflictos	1	2	3
Segunda dimensión: Integración			
5. Busco comprender los deseos de los demás para solucionar un conflicto	1	2	3
6. Resalto la importancia de mantener la comunicación al resolver un problema	1	2	3
7. Exploro muchas opciones antes de opinar en un conflicto	1	2	3
8. Me he centrado en buscar soluciones para que todas las partes involucradas se beneficien	1	2	3
Tercera dimensión: Evitación			
9. Prefiero ignorar los problemas que suceden en el trabajo	1	2	3
10. Creo que evitar una discusión soluciona un problema	1	2	3
11. Prefiero cambiar de tema para evitar el conflicto	1	2	3

12. Pienso que la confrontación en un conflicto no es la mejor solución	1	2	3
Cuarta dimensión: Dominación			
13. Me gusta afirmar mis intereses por encima de los demás	1	2	3
14. Insisto en una solución donde mi punto de vista es el ganador	1	2	3
15. Uso mi autoridad para imponer una solución ante un conflicto	1	2	3
16. Priorizo lograr mis objetivos en los conflictos que aparecen	1	2	3
Quinta dimensión: Cooperación			
17. Me gusta fomentar el trabajo en equipo dentro de los conflictos	1	2	3
18. Prefiero la responsabilidad compartida al tomar una decisión	1	2	3
19. Creo que el respeto no debe perderse al enfrentar un conflicto	1	2	3
20. Me gusta realizar un intercambio de ideas para llegar a un acuerdo colectivo	1	2	3

ANEXO 5. ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

Sexo: _____

Edad: _____

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Marque su respuesta en cada una de ellas, en base como usted lo considere, utilizando los siguientes criterios:

Estoy en desacuerdo (1)

Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (2)

Estoy de acuerdo (3)

No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje frases sin responder.

Marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de los espacios en blanco.

ÍTEMS	Estoy en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo
1. Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.	1	2	3
2. Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.	1	2	3
3. Me importa pensar qué haré en el futuro.	1	2	3
4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.	1	2	3
5. Generalmente le caigo bien a la gente.	1	2	3
6. Siento que podré lograr las metas que me proponga	1	2	3
7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.	1	2	3
8. Creo que en general me llevo bien con la gente.	1	2	3
9. Soy poco influenciable.	1	2	3
10. Me siento capaz de pensar en un proyecto para mi vida.	1	2	3
11. Soy capaz de aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.	1	2	3
12. Tomo decisiones sin dudar.	1	2	3
13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias.	1	2	3

ANEXO 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Estrés Laboral, Gestión de Conflictos y Bienestar Psicológico entre los Colaboradores de una Empresa Privada de Lima, 2023

Investigadora: Medina Vasquez, Marbell (<https://orcid.org/0000-0003-3678-142X>)

Propósito del estudio: Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrés Laboral, Gestión de Conflictos y Bienestar Psicológico entre los Colaboradores de una Empresa Privada de Lima, 2023”, cuyo objetivo es encontrar la relación entre las tres variables mencionadas. Esta investigación es desarrollada por la estudiante posgrado del programa académico de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa.

Procedimiento: Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Estrés Laboral, Gestión de Conflictos y Bienestar Psicológico entre los Colaboradores de una Empresa Privada de Lima, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Marbell Medina Vasquez, de e-mail: mmedinava@ucvvirtual.edu.pe, marbelmedinavasquez@gmail.com

Consentimiento: Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO 7. CRITERIO DE JUECES

Juez 1. Dra Maria Elena Escuza Pasco

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL, CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS Y ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO-ESCALA BIEPS-A (Adultos)". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	María Elena Escuza Pasco	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ()	Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, investigación, psicoterapia, gestión en educación superior	
Institución donde labora:	Universidad Norbert Wiener	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. Validez y confiabilidad de una escala de codependencia de familiares de drogodependientes	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario del Estrés Laboral
Autor:	Marbell Medina Vasquez
Procedencia:	Autor en mención
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ

Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.
----------------	--

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión de Conflictos
Autora:	Marbell Medina Vasquez
Procedencia:	Autora en mención
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.

Nombre de la Prueba:	Escala de Bienestar Psicológico
Autor:	María Martina Casullo
Procedencia:	Autora en mención
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés laboral	Contenido del trabajo y contexto del trabajo	El estrés laboral es la reacción que tiene la persona ante exigencias del medio laboral que no se ajusta a sus propias capacidades ni conocimientos y se siente a prueba de forma constante que no puede afrontar tal situación (OIT, 2016).
Gestión de conflictos	Servicial, integración, evitación, dominación, cooperación	El conflicto es un enfrentamiento entre dos o más individuos que tienen distintos propósitos para obtener un fin, este puede generar agresiones físicas y/o verbales; por ello, la gestión conlleva a realizar una actuación inmediata y efectiva para resolver el conflicto sucedido (Paradinas, 2020).
Bienestar psicológico	Aceptación, control, autonomía, vínculos y proyectos	El bienestar psicológico se refiere a la experimentación de un nivel alto de satisfacción de la vida, caracterizado por un buen estado de ánimo y con pocas emociones negativas; este estado de bienestar es resultado de una autovaloración sobre los diversos aspectos de la vida del individuo (Casullo, 2006).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Estrés Laboral y Cuestionario de Gestión de conflictos elaborado por mi persona, Marbell Medina Vasquez en el año 2023. Por otro lado el cuestionario de Bienestar Psicológico fue elaborado por Casullo y adaptado en la realidad peruana por Sergio Alexis Dominguez Lara, en el año 2014. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento del Estrés Laboral:

- **Primera dimensión:** Contenido del trabajo
- **Objetivos de la Dimensión:** se refiere a los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo (OIT, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipo de trabajo	1. Creo que el equipo de trabajo se encuentra en mal estado físico (necesita reparación)	4	4	4	
Diseño de las tareas	2. Siento que en la tarea designada carece de significado/ sin sentido	4	4	4	
Carga de trabajo	3. Creo que hay un exceso de carga de trabajo en mi área	4	4	4	
Horario de trabajo	4. Siento que los horarios de trabajo son inflexibles	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Contexto del trabajo
- **Objetivos de la Dimensión:** Hace referencia a los factores de riesgo psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales, como es la cultura, función organizativa, autonomía en las decisiones (OIT, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación dentro de la organización	5. Pienso que en mi centro de trabajo existe poca comunicación	4	4	4	
Autonomía en la toma de decisiones	6. Siento que existe una baja participación en la toma de decisiones	4	4	4	
Relaciones interpersonales	7. Siento que existe una escasa relación con mis compañeros y/o superiores.	4	4	4	
Función en la organización	8. Creo que las actividades designadas son ambiguas y generan conflicto	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: María Elena Escuza Pasco

DNI: 16727492

Especialidad del validador: Psicóloga Clínica

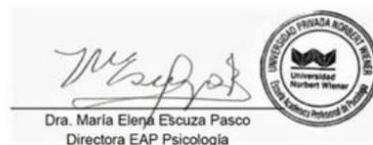
20 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dra. María Elena Escuza Pasco
Directora EAP Psicología

ítem, es conciso, exacto y directo

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

Dimensiones del instrumento de la Gestión de conflictos:

- **Primera dimensión:** Servicial
- **Objetivos de la Dimensión:** Es el bajo interés por las propias necesidades y un alto interés por las del otro; es un comportamiento poco asertivo y cooperativo en el que un individuo deja de lado sus propias preocupaciones para satisfacer las de otro (Pardinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intereses	1. Prefiero que los demás decidan sobre mis propios deseos	4	4	4	
Opiniones	2. Siento que en ocasiones mis opiniones no son escuchadas	4	4	4	
Conflicto	3. Al resolver un problema, priorizo lo que quieren los demás	4	4	4	
Comunicación	4. Priorizo un estilo de comunicación pasivo para evitar conflictos	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Integración
- **Objetivos de la Dimensión:** Es el alto interés por las propias necesidades y por las del otro; es decir es un comportamiento asertivo y cooperativo en el que un individuo busca trabajar con otro para encontrar una solución que satisfaga las preocupaciones de ambos (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseos	5. He buscado comprender los deseos de los demás para solucionar un conflicto	4	4	4	
Importancia de la comunicación	6. He resaltado la importancia de mantener la comunicación al resolver un problema	4	4	4	
Opiniones	7. Exploro muchas opciones antes de opinar en un conflicto	4	4	4	
Soluciones	8. Me he centrado en buscar soluciones para que todas las partes involucradas se beneficien	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Evitación
- **Objetivos de la Dimensión:** Es el bajo interés por las propias necesidades y por las de los demás; es decir es un comportamiento poco asertivo y poco cooperativo en el que un individuo no persigue ni sus propias preocupaciones ni las de la otra parte y no aborda el conflicto (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ignorar	9. Prefiero ignorar los problemas que suceden en el trabajo	4	4	4	
Posponer	10. Creo que al posponer una discusión se soluciona el problema	4	4	4	
Evitar	11. Prefiero cambiar de tema para evitar el conflicto	4	4	4	
Confrontar	12. Siento que la confrontación de un conflicto no es la mejor solución	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Dominación

Objetivos de la Dimensión: un alto interés por las necesidades propias y un bajo interés por las del otro; es decir, es un comportamiento **poco** asertivo y poco cooperativo en el que un individuo busca satisfacer sus propias inquietudes para ganar una posición, potencialmente a expensas de los demás. (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Afirmar	13. Me gusta afirmar mis intereses por encima de los demás	4	4	4	
Insistir	14. He insistido en una solución donde mi punto de vista es el ganador	4	4	4	
Poder	15. Uso mi autoridad para imponer una solución ante un conflicto	4	4	4	
Preferencia	16. Prefiero alcanzar mis objetivos en los conflictos que aparecen	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Cooperación

Objetivos de la Dimensión: Es un interés intermedio entre las propias necesidades y las del otro; es decir, a medio camino entre la asertividad y la cooperación. Al transigir, el individuo busca una solución conveniente y mutuamente aceptable (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	17. Me gusta fomentar el trabajo en equipo dentro de los conflictos	4	4	4	
Responsabilidad compartida	18. Prefiero la responsabilidad compartida al tomar una decisión	4	4	4	

Respeto	19. Creo que el respeto no debe perderse al enfrentar un conflicto	4	4	4	
Acuerdo colectivo	20. Me gusta realizar un intercambio de ideas para llegar a un acuerdo colectivo	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: María Elena Escuza Pasco

DNI: 16727492

Especialidad del validador: Psicología Clínica

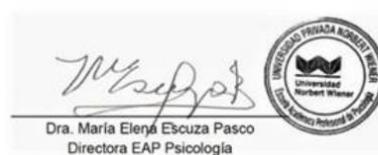
20 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dra. María Elena Escuza Pasco
Directora EAP Psicología

Dimensiones del instrumento de Bienestar psicológico:

- **Primera dimensión:** Aceptación/ control
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) nos dice que esta dimensión valora la sensación de bienestar personal, además de la necesidad de control y competencia que desarrollan las personas, las mismas que son conscientes de sus destrezas, habilidades y propias limitaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Admisión de errores.	2. Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.	4	4	4	
Comisión de equivocaciones.	11. Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.	4	4	4	Soy capaz
Encaramiento de problemas	13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Autonomía
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) hace referencia al grado de independencia que manifiestan las personas para actuar y tomar decisiones; las mismas que tienen confianza en sí mismos y demuestran responsabilidad ante los resultados de sus propias acciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresar pensamientos con libertad.	4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.	4	4	4	
Ser un poco influenciable.	9. En general hago lo que quiero, soy poco influenciable	4	4	4	Soy poco influenciable
Tomar decisiones con seguridad	12. Puedo tomar decisiones sin dudar mucho.	4	4	4	Redeacción: Tomo decisiones sin dudar

- **Tercera dimensión:** Vínculos
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) afirma que los lazos psicosociales miden el grado de satisfacción que experimentan las personas al establecer vínculos con otros, donde se toma en cuenta la calidez, familiaridad, empatía y reciprocidad afectiva que se tiene con los mismos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Caer bien a la gente	5. Generalmente le caigo bien a la gente.	4	4	4	
Contar con la ayuda de personas	7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.	4	4	4	

Llevarse bien con los demás	8. Creo que en general me llevo bien con la gente.	4	4	4	
-----------------------------	--	---	---	---	--

• **Cuarta dimensión:** Proyectos

Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) define "Proyectos" como la sensación de bienestar que experimentan los sujetos frente al establecimiento de objetivos, logros, metas y proyectos personales, los cuales ofrecen dirección y motivación a la vida, buscando la realización personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se lo que quiero para mi vida.	1. Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.	4	4	4	
Preocupación por el futuro.	3. Me importa pensar qué haré en el futuro.	4	4	4	
Capacidad para lograr metas.	6. Siento que podré lograr las metas que me proponga	4	4	4	
Tener proyecto	10. Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida.	4	4	4	Redacción: me siento capaz de pensar en un proyecto para mi vida

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Escuza Pasco María Elena

DNI: 16727492

Especialidad del validador: Psicología Clínica

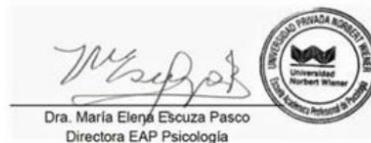
20 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dra. María Elena Escuza Pasco
Directora EAP Psicología

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL, CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS Y ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO-ESCALA BIEPS-A (Adultos)". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Nikolai Rodas Vera
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (x) Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	13
Institución donde labora:	UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario del Estrés Laboral
Autor:	Marbell Medina Vasquez
Procedencia:	Autor en mención
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ

Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.
----------------	--

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión de Conflictos
Autora:	Marbell Medina Vasquez
Procedencia:	Autora en mención
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.

Nombre de la Prueba:	Escala de Bienestar Psicológico
Autor:	María Martina Casullo
Procedencia:	Autora en mención
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés laboral	Contenido del trabajo y contexto del trabajo	El estrés laboral es la reacción que tiene la persona ante exigencias del medio laboral que no se ajusta a sus propias capacidades ni conocimientos y se siente a prueba de forma constante que no puede afrontar tal situación (OIT, 2016).
Gestión de conflictos	Servicial, integración, evitación, dominación, cooperación	El conflicto es un enfrentamiento entre dos o más individuos que tienen distintos propósitos para obtener un fin, este puede generar agresiones físicas y/o verbales; por ello, la gestión conlleva a realizar una actuación inmediata y efectiva para resolver el conflicto sucedido (Paradinas, 2020).
Bienestar psicológico	Aceptación, control, autonomía, vínculos y proyectos	El bienestar psicológico se refiere a la experimentación de un nivel alto de satisfacción de la vida, caracterizado por un buen estado de ánimo y con pocas emociones negativas; este estado de bienestar es resultado de una autovaloración sobre los diversos aspectos de la vida del individuo (Casullo, 2006).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Estrés Laboral y Cuestionario de Gestión de conflictos elaborado por mi persona, Marbell Medina Vasquez en el año 2023. Por otro lado el cuestionario de Bienestar Psicológico fue elaborado por Casullo y adaptado en la realidad peruana por Sergio Alexis Dominguez Lara, en el año 2014. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento del Estrés Laboral:

- **Primera dimensión:** Contenido del trabajo
- **Objetivos de la Dimensión:** se refiere a los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo (OIT, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipo de trabajo	1. Creo que el equipo de trabajo se encuentra en mal estado físico (necesita reparación)	4	4	4	
Diseño de las tareas	2. Siento que en la tarea designada carece de significado/ sin sentido	4	4	4	
Carga de trabajo	3. Creo que hay un exceso de carga de trabajo en mi área	4	4	4	
Horario de trabajo	4. Siento que los horarios de trabajo son inflexibles	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Contexto del trabajo

Objetivos de la Dimensión: Hace referencia a los factores de riesgo psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales, como es la cultura, función organizativa, autonomía en las decisiones (OIT, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación dentro de la organización	5. Pienso que en mi centro de trabajo existe poca comunicación	4	4	4	
Autonomía en la toma de decisiones	6. Siento que existe una baja participación en la toma de decisiones	4	4	4	
Relaciones interpersonales	7. Siento que existe una escasa relación con mis compañeros y/o superiores.	4	4	4	
Función en la organización	8. Creo que las actividades designadas son ambiguas y generan conflicto	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Rodas Vera, Nikolai Martin

DNI: 42913187

Especialidad del validador: clínica e investigación

20 de octubre del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante. RENACYT: Sí
CLAD: NO SÉ QUE ES
ORCID:

Dimensiones del instrumento de la Gestión de conflictos:

- **Primera dimensión:** Servicial
- **Objetivos de la Dimensión:** Es el bajo interés por las propias necesidades y un alto interés por las del otro; es un comportamiento poco asertivo y cooperativo en el que un individuo deja de lado sus propias preocupaciones para satisfacer las de otro (Pardinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intereses	1. Prefiero que los demás decidan sobre mis propios deseos	4	4	4	
Opiniones	2. Siento que en ocasiones mis opiniones no son escuchadas	4	4	4	
Conflicto	3. Al resolver un problema, priorizo lo que quieren los demás	4	4	4	
Comunicación	4. Priorizo un estilo de comunicación pasivo para evitar conflictos	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Integración

Objetivos de la Dimensión: Es el alto interés por las propias necesidades y por las del otro; es decir es un comportamiento asertivo y cooperativo en el que un individuo busca trabajar con otro para encontrar una solución que satisfaga las preocupaciones de ambos (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseos	5. He buscado comprender los deseos de los demás para solucionar un conflicto	4	4	4	
Importancia de la comunicación	6. He resaltado la importancia de mantener la comunicación al resolver un problema	4	4	4	
Opiniones	7. Exploro muchas opciones antes de opinar en un conflicto	4	4	4	
Soluciones	8. Me he centrado en buscar soluciones para que todas las partes involucradas se beneficien	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Evitación

Objetivos de la Dimensión: Es el bajo interés por las propias necesidades y por las de los demás; es decir es un comportamiento poco asertivo y poco cooperativo en el que un individuo no persigue ni sus propias preocupaciones ni las de la otra parte y no aborda el conflicto (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ignorar	9. Prefiero ignorar los problemas que suceden en el trabajo	4	4	4	
Posponer	10. Creo que al posponer una discusión se soluciona el problema	4	4	4	
Evitar	11. Prefiero cambiar de tema para evitar el conflicto	4	4	4	
Confrontar	12. Siento que la confrontación de un conflicto no es la mejor solución	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Dominación

Objetivos de la Dimensión: un alto interés por las necesidades propias y un bajo interés por las del otro; es decir, es un comportamiento poco asertivo y poco cooperativo en el que un individuo busca satisfacer sus propias inquietudes para ganar una posición, potencialmente a expensas de los demás. (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Afirmar	13. Me gusta afirmar mis intereses por encima de los demás	4	4	4	
Insistir	14. He insistido en una solución donde mi punto de vista es el ganador	4	4	4	
Poder	15. Uso mi autoridad para imponer una solución ante un conflicto	4	4	4	
Preferencia	16. Prefiero alcanzar mis objetivos en los conflictos que aparecen	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Cooperación

Objetivos de la Dimensión: Es un interés intermedio entre las propias necesidades y las del otro; es decir, a medio camino entre la asertividad y la cooperación. Al transigir, el individuo busca una solución conveniente y mutuamente aceptable (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	17. Me gusta fomentar el trabajo en equipo dentro de los conflictos	4	4	4	
Responsabilidad compartida	18. Prefiero la responsabilidad compartida al tomar una decisión	4	4	4	

Respeto	19. Creo que el respeto no debe perderse al enfrentar un conflicto	4	4	4	
Acuerdo colectivo	20. Me gusta realizar un intercambio de ideas para llegar a un acuerdo colectivo	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Rodas Vera, Nikolai Martin

DNI: 42913187

Especialidad del validador: clínica e investigación

20 de octubre del 2023



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante. RENACYT: Sí
CLAD: NO SÉ QUE ES
ORCID:

Dimensiones del instrumento de Bienestar psicológico:

- **Primera dimensión:** Aceptación/ control
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) nos dice que esta dimensión valora la sensación de bienestar personal, además de la necesidad de control y competencia que desarrollan las personas, las mismas que son conscientes de sus destrezas, habilidades y propias limitaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Admisión de errores.	2. Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.	4	4	4	
Comisión de equivocaciones.	11. Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.	4	4	4	Soy capaz
Encaramiento de problemas	13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Autonomía
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) hace referencia al grado de independencia que manifiestan las personas para actuar y tomar decisiones; las mismas que tienen confianza en sí mismos y demuestran responsabilidad ante los resultados de sus propias acciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresar pensamientos con libertad.	4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.	4	4	4	
Ser un poco influenciable.	9. En general hago lo que quiero, soy poco influenciable	4	4	4	Soy poco influenciable
Tomar decisiones con seguridad	12. Puedo tomar decisiones sin dudar mucho.	4	4	4	Redeacción: Tomo decisiones sin dudar

- **Tercera dimensión:** Vínculos
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) afirma que los lazos psicosociales miden el grado de satisfacción que experimentan las personas al establecer vínculos con otros, donde se toma en cuenta la calidez, familiaridad, empatía y reciprocidad afectiva que se tiene con los mismos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Caer bien a la gente	5. Generalmente le caigo bien a la gente.	4	4	4	
Contar con la ayuda de personas	7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.	4	4	4	

Llevarse bien con los demás	8. Creo que en general me llevo bien con la gente.	4	4	4	
-----------------------------	--	---	---	---	--

• **Cuarta dimensión:** Proyectos

Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) define "Proyectos" como la sensación de bienestar que experimentan los sujetos frente al establecimiento de objetivos, logros, metas y proyectos personales, los cuales ofrecen dirección y motivación a la vida, buscando la realización personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se lo que quiero para mi vida.	1. Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.	4	4	4	
Preocupación por el futuro.	3. Me importa pensar qué haré en el futuro.	4	4	4	
Capacidad para lograr metas.	6. Siento que podré lograr las metas que me proponga	4	4	4	
Tener proyecto	10. Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida.	4	4	4	Redacción: me siento capaz de pensar en un proyecto para mi vida

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Rodas Vera, Nikolai Martin

DNI: 42913187

Especialidad del validador: clínica e investigación

20 de octubre del 2023



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante. RENACYT: Sí
CLAD: NO SÉ QUE ES
ORCID:

Juez 3. Dr. Ignacio de Loyola Perez Diaz

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL, CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS Y ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO-ESCALA BIEPS-A (Adultos)". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Ignacio Perez Diaz	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	10	
Institución donde labora:	UCV	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario del Estrés Laboral
Autor:	Marbell Medina Vasquez
Procedencia:	Autor en mención
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ

Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.
----------------	--

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión de Conflictos
Autora:	Marbell Medina Vasquez
Procedencia:	Autora en mención
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.

Nombre de la Prueba:	Escala de Bienestar Psicológico
Autor:	María Martina Casullo
Procedencia:	Autora en mención
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés laboral	Contenido del trabajo y contexto del trabajo	El estrés laboral es la reacción que tiene la persona ante exigencias del medio laboral que no se ajusta a sus propias capacidades ni conocimientos y se siente a prueba de forma constante que no puede afrontar tal situación (OIT, 2016).
Gestión de conflictos	Servicial, integración, evitación, dominación, cooperación	El conflicto es un enfrentamiento entre dos o más individuos que tienen distintos propósitos para obtener un fin, este puede generar agresiones físicas y/o verbales; por ello, la gestión conlleva a realizar una actuación inmediata y efectiva para resolver el conflicto sucedido (Paradinas, 2020).
Bienestar psicológico	Aceptación, control, autonomía, vínculos y proyectos	El bienestar psicológico se refiere a la experimentación de un nivel alto de satisfacción de la vida, caracterizado por un buen estado de ánimo y con pocas emociones negativas; este estado de bienestar es resultado de una autovaloración sobre los diversos aspectos de la vida del individuo (Casullo, 2006).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Estrés Laboral y Cuestionario de Gestión de conflictos elaborado por mi persona, Marbell Medina Vasquez en el año 2023. Por otro lado el cuestionario de Bienestar Psicológico fue elaborado por Casullo y adaptado en la realidad peruana por Sergio Alexis Dominguez Lara, en el año 2014. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento del Estrés Laboral:

- **Primera dimensión:** Contenido del trabajo
- **Objetivos de la Dimensión:** se refiere a los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo (OIT, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipo de trabajo	1. Creo que el equipo de trabajo se encuentra en mal estado físico (necesita reparación)	4	4	4	
Diseño de las tareas	2. Siento que en la tarea designada carece de significado/ sin sentido	4	4	4	
Carga de trabajo	3. Creo que hay un exceso de carga de trabajo en mi área	4	4	4	
Horario de trabajo	4. Siento que los horarios de trabajo son inflexibles	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Contexto del trabajo
Objetivos de la Dimensión: Hace referencia a los factores de riesgo psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales, como es la cultura, función organizativa, autonomía en las decisiones (OIT, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación dentro de la organización	5. Pienso que en mi centro de trabajo existe poca comunicación	4	4	4	
Autonomía en la toma de decisiones	6. Siento que existe una baja participación en la toma de decisiones	4	4	4	
Relaciones interpersonales	7. Siento que existe una escasa relación con mis compañeros y/o superiores.	4	4	4	
Función en la organización	8. Creo que las actividades designadas son ambiguas y generan conflicto	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: PEREZ DIAZ

IGNACIO DE LOYOLA

DNI: 08341128

Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO
EDUCATIVO

20 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Ignacio de Loyola Pérez Díaz
PSICOLOGO CLINICO EDUCATIVO
CIP 3533

ORCID: 0000-0001-8686-9935

Dimensiones del instrumento de la Gestión de conflictos:

- **Primera dimensión:** Servicial
- **Objetivos de la Dimensión:** Es el bajo interés por las propias necesidades y un alto interés por las del otro; es un comportamiento poco asertivo y cooperativo en el que un individuo deja de lado sus propias preocupaciones para satisfacer las de otro (Pardinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intereses	1. Prefiero que los demás decidan sobre mis propios deseos	4	4	4	
Opiniones	2. Siento que en ocasiones mis opiniones no son escuchadas	4	4	4	
Conflicto	3. Al resolver un problema, priorizo lo que quieren los demás	4	4	4	
Comunicación	4. Priorizo un estilo de comunicación pasivo para evitar conflictos	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Integración

Objetivos de la Dimensión: Es el alto interés por las propias necesidades y por las del otro; es decir es un comportamiento asertivo y cooperativo en el que un individuo busca trabajar con otro para encontrar una solución que satisfaga las preocupaciones de ambos (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseos	5. He buscado comprender los deseos de los demás para solucionar un conflicto	4	4	4	
Importancia de la comunicación	6. He resaltado la importancia de mantener la comunicación al resolver un problema	4	4	4	
Opiniones	7. Exploro muchas opciones antes de opinar en un conflicto	4	4	4	
Soluciones	8. Me he centrado en buscar soluciones para que todas las partes involucradas se beneficien	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Evitación

Objetivos de la Dimensión: Es el bajo interés por las propias necesidades y por las de los demás; es decir es un comportamiento poco asertivo y poco cooperativo en el que un individuo no persigue ni sus propias preocupaciones ni las de la otra parte y no aborda el conflicto (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ignorar	9. Prefiero ignorar los problemas que suceden en el trabajo	4	4	4	
Posponer	10. Creo que al posponer una discusión se soluciona el problema	4	4	4	
Evitar	11. Prefiero cambiar de tema para evitar el conflicto	4	4	4	
Confrontar	12. Siento que la confrontación de un conflicto no es la mejor solución	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Dominación

Objetivos de la Dimensión: un alto interés por las necesidades propias y un bajo interés por las del otro; es decir, es un comportamiento **poco** asertivo y poco cooperativo en el que un individuo busca satisfacer sus propias inquietudes para ganar una posición, potencialmente a expensas de los demás. (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Afirmar	13. Me gusta afirmar mis intereses por encima de los demás	4	4	4	
Insistir	14. He insistido en una solución donde mi punto de vista es el ganador	4	4	4	
Poder	15. Uso mi autoridad para imponer una solución ante un conflicto	4	4	4	
Preferencia	16. Prefiero alcanzar mis objetivos en los conflictos que aparecen	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Cooperación

Objetivos de la Dimensión: Es un interés intermedio entre las propias necesidades y las del otro; es decir, a medio camino entre la asertividad y la cooperación. Al transigir, el individuo busca una solución conveniente y mutuamente aceptable (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	17. Me gusta fomentar el trabajo en equipo dentro de los conflictos	4	4	4	
Responsabilidad compartida	18. Prefiero la responsabilidad compartida al tomar una decisión	4	4	4	

Respeto	19. Creo que el respeto no debe perderse al enfrentar un conflicto	4	4	4	
Acuerdo colectivo	20. Me gusta realizar un intercambio de ideas para llegar a un acuerdo colectivo	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: PEREZ DIAZ

IGNACIO DE LOYOLA

DNI: 08341128

**Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO
EDUCATIVO**

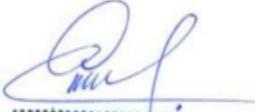
20 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Ignacio de Loyola Pérez Díaz
PSICOLOGO CLINICO (Especialidad)
CIP 2633

ORCID: 0000-0001-8686-9935

Dimensiones del instrumento de Bienestar psicológico:

- **Primera dimensión:** Aceptación/ control
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) nos dice que esta dimensión valora la sensación de bienestar personal, además de la necesidad de control y competencia que desarrollan las personas, las mismas que son conscientes de sus destrezas, habilidades y propias limitaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Admisión de errores.	2. Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.	4	4	4	
Comisión de equivocaciones.	11. Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.	4	4	4	Soy capaz
Encaramiento de problemas	13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Autonomía
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) hace referencia al grado de independencia que manifiestan las personas para actuar y tomar decisiones; las mismas que tienen confianza en sí mismos y demuestran responsabilidad ante los resultados de sus propias acciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresar pensamientos con libertad.	4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.	4	4	4	
Ser un poco influenciable.	9. En general hago lo que quiero, soy poco influenciable	4	4	4	Soy poco influenciable
Tomar decisiones con seguridad	12. Puedo tomar decisiones sin dudar mucho.	4	4	4	Redeacción: Tomo decisiones sin dudar

- **Tercera dimensión:** Vínculos
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) afirma que los lazos psicosociales miden el grado de satisfacción que experimentan las personas al establecer vínculos con otros, donde se toma en cuenta la calidez, familiaridad, empatía y reciprocidad afectiva que se tiene con los mismos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Caer bien a la gente	5. Generalmente le caigo bien a la gente.	4	4	4	
Contar con la ayuda de personas	7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.	4	4	4	

Llevarse bien con los demás	8. Creo que en general me llevo bien con la gente.	4	4	4	
-----------------------------	--	---	---	---	--

• **Cuarta dimensión:** Proyectos

Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) define "Proyectos" como la sensación de bienestar que experimentan los sujetos frente al establecimiento de objetivos, logros, metas y proyectos personales, los cuales ofrecen dirección y motivación a la vida, buscando la realización personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se lo que quiero para mi vida.	1. Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.	4	4	4	
Preocupación por el futuro.	3. Me importa pensar qué haré en el futuro.	4	4	4	
Capacidad para lograr metas.	6. Siento que podré lograr las metas que me proponga	4	4	4	
Tener proyecto	10. Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida.	4	4	4	Redacción: me siento capaz de pensar en un proyecto para mi vida

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: PEREZ DIAZ

IGNACIO DE LOYOLA

DNI: 08341128

Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO

EDUCATIVO

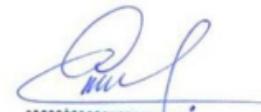
20 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Ignacio de Loyola Pérez Díaz
PSICOLOGO CLINICO EDUCATIVO
CPF. 2633

ORCID: 0000-0001-8686-9935

Juez 4. Dra. Fiorella Stefanny Villon Arellano

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL, CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS Y ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO-ESCALA BIEPS-A (Adultos)". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Fiorella Stefanny Villon Arellano	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Psicología Organizacional	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario del Estrés Laboral
Autor:	Marbell Medina Vasquez
Procedencia:	Autor en mención
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ

Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.
----------------	--

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión de Conflictos
Autora:	Marbell Medina Vasquez
Procedencia:	Autora en mención
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.

Nombre de la Prueba:	Escala de Bienestar Psicológico
Autor:	María Martina Casullo
Procedencia:	Autora en mención
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés laboral	Contenido del trabajo y contexto del trabajo	El estrés laboral es la reacción que tiene la persona ante exigencias del medio laboral que no se ajusta a sus propias capacidades ni conocimientos y se siente a prueba de forma constante que no puede afrontar tal situación (OIT, 2016).
Gestión de conflictos	Servicial, integración, evitación, dominación, cooperación	El conflicto es un enfrentamiento entre dos o más individuos que tienen distintos propósitos para obtener un fin, este puede generar agresiones físicas y/o verbales; por ello, la gestión conlleva a realizar una actuación inmediata y efectiva para resolver el conflicto sucedido (Paradinas, 2020).
Bienestar psicológico	Aceptación, control, autonomía, vínculos y proyectos	El bienestar psicológico se refiere a la experimentación de un nivel alto de satisfacción de la vida, caracterizado por un buen estado de ánimo y con pocas emociones negativas; este estado de bienestar es resultado de una autovaloración sobre los diversos aspectos de la vida del individuo (Casullo, 2006).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Estrés Laboral y Cuestionario de Gestión de conflictos elaborado por mi persona, Marbell Medina Vasquez en el año 2023. Por otro lado el cuestionario de Bienestar Psicológico fue elaborado por Casullo y adaptado en la realidad peruana por Sergio Alexis Dominguez Lara, en el año 2014. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento del Estrés Laboral:

- **Primera dimensión:** Contenido del trabajo
- **Objetivos de la Dimensión:** se refiere a los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo (OIT, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipo de trabajo	1. Creo que el equipo de trabajo se encuentra en mal estado físico (necesita reparación)	4	4	4	
Diseño de las tareas	2. Siento que en la tarea designada carece de significado/ sin sentido	4	4	4	
Carga de trabajo	3. Creo que hay un exceso de carga de trabajo en mi área	4	4	4	
Horario de trabajo	4. Siento que los horarios de trabajo son inflexibles	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Contexto del trabajo

Objetivos de la Dimensión: Hace referencia a los factores de riesgo psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales, como es la cultura, función organizativa, autonomía en las decisiones (OIT, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación dentro de la organización	5. Pienso que en mi centro de trabajo existe poca comunicación	4	4	4	
Autonomía en la toma de decisiones	6. Siento que existe una baja participación en la toma de decisiones	4	4	4	
Relaciones interpersonales	7. Siento que existe una escasa relación con mis compañeros y/o superiores.	4	4	4	
Función en la organización	8. Creo que las actividades designadas son ambiguas y generan conflicto	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Fiorella Stefanny Villon Arellano

DNI: 70276144

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

20 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad –
RENACYT:

Dimensiones del instrumento de la Gestión de conflictos:

- **Primera dimensión:** Servicial
- **Objetivos de la Dimensión:** Es el bajo interés por las propias necesidades y un alto interés por las del otro; es un comportamiento poco asertivo y cooperativo en el que un individuo deja de lado sus propias preocupaciones para satisfacer las de otro (Pardinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intereses	1. Prefiero que los demás decidan sobre mis propios deseos	4	4	4	
Opiniones	2. Siento que en ocasiones mis opiniones no son escuchadas	4	4	4	
Conflicto	3. Al resolver un problema, priorizo lo que quieren los demás	4	4	4	
Comunicación	4. Priorizo un estilo de comunicación pasivo para evitar conflictos	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Integración

Objetivos de la Dimensión: Es el alto interés por las propias necesidades y por las del otro; es decir es un comportamiento asertivo y cooperativo en el que un individuo busca trabajar con otro para encontrar una solución que satisfaga las preocupaciones de ambos (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseos	5. He buscado comprender los deseos de los demás para solucionar un conflicto	4	4	4	
Importancia de la comunicación	6. He resaltado la importancia de mantener la comunicación al resolver un problema	4	4	4	
Opiniones	7. Exploro muchas opciones antes de opinar en un conflicto	4	4	4	
Soluciones	8. Me he centrado en buscar soluciones para que todas las partes involucradas se beneficien	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Evitación

Objetivos de la Dimensión: Es el bajo interés por las propias necesidades y por las de los demás; es decir es un comportamiento poco asertivo y poco cooperativo en el que un individuo no persigue ni sus propias preocupaciones ni las de la otra parte y no aborda el conflicto (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ignorar	9. Prefiero ignorar los problemas que suceden en el trabajo	4	4	4	
Posponer	10. Creo que al posponer una discusión se soluciona el problema	4	4	4	
Evitar	11. Prefiero cambiar de tema para evitar el conflicto	4	4	4	
Confrontar	12. Siento que la confrontación de un conflicto no es la mejor solución	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Dominación

Objetivos de la Dimensión: un alto interés por las necesidades propias y un bajo interés por las del otro; es decir, es un comportamiento **poco** asertivo y poco cooperativo en el que un individuo busca satisfacer sus propias inquietudes para ganar una posición, potencialmente a expensas de los demás. (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Afirmar	13. Me gusta afirmar mis intereses por encima de los demás	4	4	4	
Insistir	14. He insistido en una solución donde mi punto de vista es el ganador	4	4	4	
Poder	15. Uso mi autoridad para imponer una solución ante un conflicto	4	4	4	
Preferencia	16. Prefiero alcanzar mis objetivos en los conflictos que aparecen	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Cooperación

Objetivos de la Dimensión: Es un interés intermedio entre las propias necesidades y las del otro; es decir, a medio camino entre la asertividad y la cooperación. Al transigir, el individuo busca una solución conveniente y mutuamente aceptable (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	17. Me gusta fomentar el trabajo en equipo dentro de los conflictos	4	4	4	
Responsabilidad compartida	18. Prefiero la responsabilidad compartida al tomar una decisión	4	4	4	

Respeto	19. Creo que el respeto no debe perderse al enfrentar un conflicto	4	4	4	
Acuerdo colectivo	20. Me gusta realizar un intercambio de ideas para llegar a un acuerdo colectivo	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Fiorella Stefanny Villon Arellano

DNI: 70276144

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

20 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad –
RENACYT:

Dimensiones del instrumento de Bienestar psicológico:

- **Primera dimensión:** Aceptación/ control
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) nos dice que esta dimensión valora la sensación de bienestar personal, además de la necesidad de control y competencia que desarrollan las personas, las mismas que son conscientes de sus destrezas, habilidades y propias limitaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Admisión de errores.	2. Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.	4	4	4	
Comisión de equivocaciones.	11. Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.	4	4	4	Soy capaz
Encaramiento de problemas	13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Autonomía
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) hace referencia al grado de independencia que manifiestan las personas para actuar y tomar decisiones; las mismas que tienen confianza en sí mismos y demuestran responsabilidad ante los resultados de sus propias acciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresar pensamientos con libertad.	4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.	4	4	4	
Ser un poco influenciable.	9. En general hago lo que quiero, soy poco influenciable	4	4	4	Soy poco influenciable
Tomar decisiones con seguridad	12. Puedo tomar decisiones sin dudar mucho.	4	4	4	Redeacción: Tomo decisiones sin dudar

- **Tercera dimensión:** Vínculos
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) afirma que los lazos psicosociales miden el grado de satisfacción que experimentan las personas al establecer vínculos con otros, donde se toma en cuenta la calidez, familiaridad, empatía y reciprocidad afectiva que se tiene con los mismos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Caer bien a la gente	5. Generalmente le caigo bien a la gente.	4	4	4	
Contar con la ayuda de personas	7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.	4	4	4	

Llevarse bien con los demás	8. Creo que en general me llevo bien con la gente.	4	4	4	
-----------------------------	--	---	---	---	--

• **Cuarta dimensión: Proyectos**

Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) define "Proyectos" como la sensación de bienestar que experimentan los sujetos frente al establecimiento de objetivos, logros, metas y proyectos personales, los cuales ofrecen dirección y motivación a la vida, buscando la realización personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se lo que quiero para mi vida.	1. Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.	4	4	4	
Preocupación por el futuro.	3. Me importa pensar qué haré en el futuro.	4	4	4	
Capacidad para lograr metas.	6. Siento que podré lograr las metas que me proponga	4	4	4	
Tener proyecto	10. Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida.	4	4	4	Redacción: me siento capaz de pensar en un proyecto para mi vida

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Fiorella Stefanny Villon Arellano

DNI: 70276144

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

20 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad –
RENACYT:

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL, CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS Y ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO-ESCALA BIEPS-A (Adultos)". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	William Burgos Torres	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Más de 15 años de experiencia en Administración	
Institución donde labora:	UCV- Posgrado	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario del Estrés Laboral
Autor:	Marbell Medina Vasquez
Procedencia:	Autor en mención
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ

Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.
----------------	--

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión de Conflictos
Autora:	Marbell Medina Vasquez
Procedencia:	Autora en mención
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.

Nombre de la Prueba:	Escala de Bienestar Psicológico
Autor:	María Martina Casullo
Procedencia:	Autora en mención
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Asociación ZyZ
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados del cuestionario tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de los colaboradores de la empresa privada.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés laboral	Contenido del trabajo y contexto del trabajo	El estrés laboral es la reacción que tiene la persona ante exigencias del medio laboral que no se ajusta a sus propias capacidades ni conocimientos y se siente a prueba de forma constante que no puede afrontar tal situación (OIT, 2016).
Gestión de conflictos	Servicial, integración, evitación, dominación, cooperación	El conflicto es un enfrentamiento entre dos o más individuos que tienen distintos propósitos para obtener un fin, este puede generar agresiones físicas y/o verbales; por ello, la gestión conlleva a realizar una actuación inmediata y efectiva para resolver el conflicto sucedido (Paradinas, 2020).
Bienestar psicológico	Aceptación, control, autonomía, vínculos y proyectos	El bienestar psicológico se refiere a la experimentación de un nivel alto de satisfacción de la vida, caracterizado por un buen estado de ánimo y con pocas emociones negativas; este estado de bienestar es resultado de una autovaloración sobre los diversos aspectos de la vida del individuo (Casullo, 2006).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Estrés Laboral y Cuestionario de Gestión de conflictos elaborado por mi persona, Marbell Medina Vasquez en el año 2023. Por otro lado el cuestionario de Bienestar Psicológico fue elaborado por Casullo y adaptado en la realidad peruana por Sergio Alexis Dominguez Lara, en el año 2014. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento del Estrés Laboral:

- **Primera dimensión:** Contenido del trabajo
- **Objetivos de la Dimensión:** se refiere a los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo (OIT, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipo de trabajo	1. Creo que el equipo de trabajo se encuentra en mal estado físico (necesita reparación)	4	4	4	
Diseño de las tareas	2. Siento que en la tarea designada carece de significado/ sin sentido	4	4	4	
Carga de trabajo	3. Creo que hay un exceso de carga de trabajo en mi área	4	4	4	
Horario de trabajo	4. Siento que los horarios de trabajo son inflexibles	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Contexto del trabajo
Objetivos de la Dimensión: Hace referencia a los factores de riesgo psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales, como es la cultura, función organizativa, autonomía en las decisiones (OIT, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación dentro de la organización	5. Pienso que en mi centro de trabajo existe poca comunicación	4	4	4	
Autonomía en la toma de decisiones	6. Siento que existe una baja participación en la toma de decisiones	4	4	4	
Relaciones interpersonales	7. Siento que existe una escasa relación con mis compañeros y/o superiores.	4	4	4	
Función en la organización	8. Creo que las actividades designadas son ambiguas y generan conflicto	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: William Burgos Torres

DNI: _____

Especialidad del validador: Doctor en Administración_

20 de octubre del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad –
ORCID:

Dimensiones del instrumento de la Gestión de conflictos:

- **Primera dimensión:** Servicial
- **Objetivos de la Dimensión:** Es el bajo interés por las propias necesidades y un alto interés por las del otro; es un comportamiento poco asertivo y cooperativo en el que un individuo deja de lado sus propias preocupaciones para satisfacer las de otro (Pardinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intereses	1. Prefiero que los demás decidan sobre mis propios deseos	4	4	4	
Opiniones	2. Siento que en ocasiones mis opiniones no son escuchadas	4	4	4	
Conflicto	3. Al resolver un problema, priorizo lo que quieren los demás	4	4	4	
Comunicación	4. Priorizo un estilo de comunicación pasivo para evitar conflictos	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Integración

Objetivos de la Dimensión: Es el alto interés por las propias necesidades y por las del otro; es decir es un comportamiento asertivo y cooperativo en el que un individuo busca trabajar con otro para encontrar una solución que satisfaga las preocupaciones de ambos (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseos	5. He buscado comprender los deseos de los demás para solucionar un conflicto	4	4	4	
Importancia de la comunicación	6. He resaltado la importancia de mantener la comunicación al resolver un problema	4	4	4	
Opiniones	7. Exploro muchas opciones antes de opinar en un conflicto	4	4	4	
Soluciones	8. Me he centrado en buscar soluciones para que todas las partes involucradas se beneficien	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Evitación

Objetivos de la Dimensión: Es el bajo interés por las propias necesidades y por las de los demás; es decir es un comportamiento poco asertivo y poco cooperativo en el que un individuo no persigue ni sus propias preocupaciones ni las de la otra parte y no aborda el conflicto (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ignorar	9. Prefiero ignorar los problemas que suceden en el trabajo	4	4	4	
Posponer	10. Creo que al posponer una discusión se soluciona el problema	4	4	4	
Evitar	11. Prefiero cambiar de tema para evitar el conflicto	4	4	4	
Confrontar	12. Siento que la confrontación de un conflicto no es la mejor solución	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Dominación

Objetivos de la Dimensión: un alto interés por las necesidades propias y un bajo interés por las del otro; es decir, es un comportamiento **poco** asertivo y poco cooperativo en el que un individuo busca satisfacer sus propias inquietudes para ganar una posición, potencialmente a expensas de los demás. (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Afirmar	13. Me gusta afirmar mis intereses por encima de los demás	4	4	4	
Insistir	14. He insistido en una solución donde mi punto de vista es el ganador	4	4	4	
Poder	15. Uso mi autoridad para imponer una solución ante un conflicto	4	4	4	
Preferencia	16. Prefiero alcanzar mis objetivos en los conflictos que aparecen	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Cooperación

Objetivos de la Dimensión: Es un interés intermedio entre las propias necesidades y las del otro; es decir, a medio camino entre la asertividad y la cooperación. Al transigir, el individuo busca una solución conveniente y mutuamente aceptable (Paradinas, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	17. Me gusta fomentar el trabajo en equipo dentro de los conflictos	4	4	4	
Responsabilidad compartida	18. Prefiero la responsabilidad compartida al tomar una decisión	4	4	4	

Respeto	19. Creo que el respeto no debe perderse al enfrentar un conflicto	4	4	4	
Acuerdo colectivo	20. Me gusta realizar un intercambio de ideas para llegar a un acuerdo colectivo	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: William Burgos Torres

DNI: _____

Especialidad del validador: Doctor en Administración_
20 de octubre del 2023



Firma del Experto Informante.
Especialidad –
ORCID:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Dimensiones del instrumento de Bienestar psicológico:

- **Primera dimensión:** Aceptación/ control
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) nos dice que esta dimensión valora la sensación de bienestar personal, además de la necesidad de control y competencia que desarrollan las personas, las mismas que son conscientes de sus destrezas, habilidades y propias limitaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Admisión de errores.	2. Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.	4	4	4	
Comisión de equivocaciones.	11. Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.	4	4	4	Soy capaz
Encaramiento de problemas	13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Autonomía
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) hace referencia al grado de independencia que manifiestan las personas para actuar y tomar decisiones; las mismas que tienen confianza en sí mismos y demuestran responsabilidad ante los resultados de sus propias acciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expresar pensamientos con libertad.	4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.	4	4	4	
Ser un poco influenciable.	9. En general hago lo que quiero, soy poco influenciable	4	4	4	Soy poco influenciable
Tomar decisiones con seguridad	12. Puedo tomar decisiones sin dudar mucho.	4	4	4	Redeacción: Tomo decisiones sin dudar

- **Tercera dimensión:** Vínculos
- Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) afirma que los lazos psicosociales miden el grado de satisfacción que experimentan las personas al establecer vínculos con otros, donde se toma en cuenta la calidez, familiaridad, empatía y reciprocidad afectiva que se tiene con los mismos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Caer bien a la gente	5. Generalmente le caigo bien a la gente.	4	4	4	
Contar con la ayuda de personas	7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.	4	4	4	

Llevarse bien con los demás	8. Creo que en general me llevo bien con la gente.	4	4	4	
-----------------------------	--	---	---	---	--

• **Cuarta dimensión:** Proyectos

Objetivos de la Dimensión: Casullo (2006) define "Proyectos" como la sensación de bienestar que experimentan los sujetos frente al establecimiento de objetivos, logros, metas y proyectos personales, los cuales ofrecen dirección y motivación a la vida, buscando la realización personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se lo que quiero para mi vida.	1. Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.	4	4	4	
Preocupación por el futuro.	3. Me importa pensar qué haré en el futuro.	4	4	4	
Capacidad para lograr metas.	6. Siento que podré lograr las metas que me proponga	4	4	4	
Tener proyecto	10. Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida.	4	4	4	Redacción: me siento capaz de pensar en un proyecto para mi vida

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: William Burgos Torres

DNI: _____

Especialidad del validador: Doctor en Administración_

20 de octubre del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad –
ORCID:

ANEXO 8. VALIDEZ DE CONTENIDO POR CRITERIO DE JUECES

Tabla 13.

Validez de contenido por criterio de jueces

<i>Escala de Estrés laboral</i>		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Media	DE	V de Aiken	V	I	S
Item1	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item2	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item3	Rel	3	4	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
	Co	3	4	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
	Cl	3	4	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
Item4	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item5	Rel	4	3	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
	Co	4	3	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
	Cl	4	3	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
Item6	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item7	Rel	3	4	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
	Co	3	4	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
	Cl	3	4	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
Item8	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00

	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
<i>Escala de Gestión de conflictos</i>												
Item1	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item2	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item3	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item4	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item5	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item6	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item7	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item8	Rel	3	3	4	4	4	3.60	0.55	0.87	VALIDO	0.70	0.95
	Co	3	3	4	4	4	3.60	0.55	0.87	VALIDO	0.70	0.95
	Cl	3	3	4	4	4	3.60	0.55	0.87	VALIDO	0.70	0.95
Item9	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00

	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item10	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item11	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item12	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item13	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item14	Rel	3	3	4	4	4	3.60	0.55	0.87	VALIDO	0.70	0.95
	Co	3	3	4	4	4	3.60	0.55	0.87	VALIDO	0.70	0.95
	Cl	3	3	4	4	4	3.60	0.55	0.87	VALIDO	0.70	0.95
Item15	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item16	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Cl	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item17	Rel	4	3	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
	Co	4	3	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
	Cl	4	3	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
Item18	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00

	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item19	Rel	3	4	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
	Co	3	4	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
	CI	3	4	4	4	4	3.80	0.45	0.93	VALIDO	0.79	0.98
Item20	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
<i>Escala de Bienestar Psicológico</i>												
Item1	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item2	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item3	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item4	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item5	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item6	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item7	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00

	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item8	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item9	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item10	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item11	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item12	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
Item13	Rel	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	Co	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00
	CI	4	4	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	0.89	1.00

Nota. Rel: Relevancia, Co: Coherencia, CI: Claridad, DE: Desviación estándar, V: Interpretación V, I: Intervalo de confianza inferior, S: Intervalo de confianza superior

En la tabla 13, se observan los resultados de los 8 ítems de la Escala de Estrés Laboral, 20 de Gestión de Conflictos y 13 de Bienestar Psicológico, los cuales obtienen un coeficiente de V de Aiken superior a .70 lo que indica que es VÁLIDO (Ventura, 2019).

ANEXO 9. CARTA DE AUTORIZACIÓN



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 30 de agosto del 2023

Maestrando:

Marbell Medina Vasquez

Presente.-

ASUNTO: Solicita realizar una investigación

La que suscribe, gerenta de la entidad ZUMARAN Y ZUMARAN PERU REPRESENTACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - Z Y Z REP S.A.C., con RUC N° 20601187702, hace constar que:

La psicóloga, MARBELL MEDINA VASQUEZ, C.Ps.P.: 46870, DNI: 74931285, estudiante de Maestría en la Gestión del Talento Humano de la UCV, ejecutará la aplicación de pruebas psicológicas de su tesis titulada **“Estrés laboral, gestión de conflictos y bienestar psicológico entre los colaboradores de una empresa privada de Lima, 2023”**, en la Unidad de Negocio de Capacitación de una de las empresas a la cual represento, las mismas serán aplicadas en los meses de Octubre y Noviembre.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rocio Zumaran P.', written over a horizontal line.

Gerente General
ROCIO MARLENE SOCORRO ZUMARAN TAPULLIMA