



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Estrés laboral y resolución de conflictos en colaboradores de un  
consorcio educativo particular, Jaén – 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Carranza Silva, María Dely ([orcid.org/0009-0004-4966-6767](https://orcid.org/0009-0004-4966-6767))

Gutierrez Orlandini, Katherine Eleana ([orcid.org/0009-0009-5316-1063](https://orcid.org/0009-0009-5316-1063))

**ASESORA:**

Mg. Ore Sandoval, Shirley Rossmery ([orcid.org/0000-0002-9026-3052](https://orcid.org/0000-0002-9026-3052))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

A mi familia, por motivarme a perseguir mis sueños y metas. A todas las personas que sumaron a que este logro sea posible, siendo parte fundamental de nuestro camino hacia el crecimiento y desarrollo profesional.

## **Agradecimiento**

A Dios, por ser mi fortaleza para así poder cumplir todos mis sueños y continuar el camino hacia el logro de mi vida profesional. Gracias por ser quien da dirección a mi vida.

A mi asesora de tesis, Mg. Shirley Rossmery Ore Sandoval por haber tenido la paciencia de enseñarnos y permitirnos aprender de sus conocimientos e impulsarnos a mejorar con sus valiosas enseñanzas.

Al consorcio educativo particular, por haberme permitido realizar esta investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ORE SANDOVAL SHIRLEY ROSSMERY, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023", cuyos autores son GUTIERREZ ORLANDINI KATHERINE ELEANA, CARRANZA SILVA MARÍA DELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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.

TRUJILLO, 13 de Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ORE SANDOVAL SHIRLEY ROSSMERY DNI: 47174824 ORCID: 0000-0002-9026-3052	Firmado electrónicamente por: ORE el 10-06-2024 16:08:52

Código documento Trilce: TRI - 0748310





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, GUTIERREZ ORLANDINI KATHERINE ELEANA, CARRANZA SILVA MARÍA DELY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral y resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
KATHERINE ELEANA GUTIERREZ ORLANDINI DNI: 75509766 ORCID: 0009-0009-5318-1063	Firmado electrónicamente por: KGUTIERREZOR el 13- 05-2024 18:54:57
MARÍA DELY CARRANZA SILVA DNI: 75394894 ORCID: 0009-0004-4966-6767	Firmado electrónicamente por: MDCARRANZA el 13- 05-2024 20:01:54

Código documento Trilce: TRI - 0748313

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización de variables.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	48

## Índice de tablas

### **Tabla 1**

Distribución de la Población..... 18

### **Tabla 2**

Niveles de estrés laboral en colaboradores de un Consorcio Educativo Particular..... 24

### **Tabla 3**

Niveles de resolución de conflictos en colaboradores de un Consorcio Educativo Particular..... 25

### **Tabla 4**

diferencias significativas en el estrés laboral en los colaboradores de un consorcio educativo particular, según sexo..... 26

### **Tabla 5**

Diferencias significativas en la resolución de conflictos en los colaboradores de un Consorcio Educativo Particular, según el sexo ..... 27

### **Tabla 6**

Correlación entre el estrés laboral y las dimensiones de resolución de conflictos en los colaboradores de un Consorcio Educativo Particular..... 28

### **Tabla 7**

Correlación entre resolución de conflictos y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de un Consorcio Educativo Particular ..... 29

### **Tabla 8**

Correlación entre estrés laboral y resolución de conflictos en los colaboradores de un Consorcio Educativo Particular ..... 30

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre estrés laboral y resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica correlacional, no experimental y de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron, la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS de Ivancevich y Matteson (1989) y el Cuestionario de Resolución de Conflictos de Aguilar (2015). La población estuvo compuesta por 65 colaboradores. Los resultados evidenciaron que el estrés laboral fue predominante en el nivel bajo, mientras que la resolución de conflictos fue predominante en el nivel muy eficaz; El análisis de correlación mostró que existe una correlación inversa y significativa ( $r = -0,337/p = 0,006$ ), con un tamaño de efecto mediano ( $r^2=0,113$ ) entre el estrés laboral y resolución de conflictos, esto implica que cuanto menor es la presencia de fatiga física y emocional en respuesta a múltiples factores, la resolución de conflictos en el trabajo será mayor.

*Palabras clave:* Estrés laboral, resolución de conflictos, colaboradores

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and conflict resolution in collaborators of a particular educational consortium, Jaén – 2023. The research had a quantitative approach, basic correlational, non-experimental and cross-sectional. The instruments used were the ILO - WHO Work Stress Scale by Ivancevich and Matteson (1989) and the Conflict Resolution Questionnaire by Aguilar (2015). The population was made up of 65 collaborators. The results showed that work stress was predominant at the low level, while conflict resolution was predominant at the very effective level; The correlation analysis showed that there is an inverse and significant correlation ( $r = -0.337/p = 0.006$ ), with a medium effect size ( $r^2=0.113$ ) between work stress and conflict resolution, this implies that the lower the presence of physical and emotional fatigue in response to multiple factors, conflict resolution at work will be greater.

*Keywords:* Work stress, conflict resolution, collaborators

## **I. INTRODUCCIÓN:**

Según la Organización Mundial de la Salud OMS (2023) el estrés es caracterizado por un periodo de intranquilidad o tensión emocional ocasionada por situaciones difíciles. Todos los seres humanos han pasado por situaciones de estrés en algún momento, siendo esta una respuesta natural del organismo ante ciertas amenazas o estímulos y forma en cómo reacciona, ahora bien, el estrés repercute en el modo en que daña al bienestar. Además, la OMS (2019), determinó que el 45% de los trabajadores de las empresas españolas experimentan estrés en el trabajo como consecuencia del estado de incertidumbre y los cambios en el lugar de trabajo. Por otro lado, el Observatorio de Recursos Humanos (ORH), aludió que como consecuencia sólo el 20% de colaboradores están comprometidos en el trabajo y el 60% sufre una disminución a nivel global, siendo esto una alarmante preocupación según lo señala Ulsen (2020).

En el Perú el 70% de los trabajadores peruanos declaró experimentar estrés en el trabajo debido a la pandemia que se dio hace un par de años, y como efecto de estos niveles incontrolables de estrés, dichos colaboradores experimentan episodios de depresión, ansiedad y malestar físico, lo que causa que disminuya su concentración en el trabajo, esto según la encuesta desarrollada por Escuela de Administración de Negocios ESAN (2021). También Bada et. al (2020) consideran al estrés un problema psicológico y físico, que es ocasionado por el agotamiento emocional llegando a afectar la salud a nivel mundial, en su investigación realizada con docentes en dos instituciones educativas encontraron un nivel medio de estrés laboral con un 80,7%, reflejando en estos una capacidad adecuada de sobrellevar al estrés.

Al mencionar el termino estrés laboral se refiere a que este es constituido por el vínculo laboral, esquema y organización del trabajo, y se llega a mostrar cuando las demandas del puesto de trabajo traspasan la capacidad y recursos del colaborador. Se hace notar cuando los conocimientos del trabajador o del equipo de colaboradores no cumplen con las perspectivas de una organización. Como resultado, el estrés puede afectar en la satisfacción laboral, rendimiento y salud del colaborador, causando con ello un ambiente general pesimista y relaciones

interpersonales equivocadas, así lo señala Mosquera (2021). Así mismo, cabe señalar que, en el Perú, el estrés es un problema frecuente dentro del ámbito laboral debido a las demandas del puesto de trabajo, siendo ineludible desarrollar alternativas benéficas para el fortalecimiento de habilidades socioemocionales en sus trabajadores, de esa manera la empresa incrementa su rentabilidad y productividad generando cierto grado de competencia que la caracteriza del resto, obteniendo con ello un buen éxito.

Por otra parte, así como es importante aprender a manejar el estrés, en este estudio también se consideró de vital importancia dar a conocer sobre la variable resolución de conflictos.

En Ecuador, Silva et al. (2022) en su artículo denominado resolución de conflictos y estrategias a emplear indicaron que los enfrentamientos serán constantemente una de las cualidades centrales de cualquier asociación, y en consecuencia es fundamental que los gerentes los supervisen de forma suficiente, tomando como premisa la objetividad, la ayuda gubernamental de los trabajadores y la organización, es vital trabajar en un entorno jerárquico que permita que el lugar de trabajo sea ligero y lleve a cada persona a una mejora incesante. También Cea et al. (2019) en Chile hicieron una investigación sobre el contrato colectivo, siendo el objetivo central el establecer acuerdos con las asociaciones sindicales, en el mismo año un 20.9% de colaboradores fueron remunerados, llegaron a establecer requerimientos accesibles en la ejecución de sus funciones y retribución salarial en un lapso de tiempo específico mostrándose solución al conflicto.

Es por ello que de acuerdo al artículo investigado por la MBA (2018) dio a conocer que las áreas gerenciales en una organización priorizan en un 30%, el propiciar espacios para dar solución a los conflictos, sabiendo que en ocasiones es inevitable resolverlos con eficacia, debido al escaso desarrollo en las destrezas y habilidades específicas para asumir el liderazgo dentro de una organización.

Según Rojas (2023) docente de psicología refirió que, en un 60% los habitantes peruanos padecen de estrés y en el ámbito laboral un 70% de colaboradores sufre este mal, siendo la prevalencia en los conflictos interpersonales y reciprocidad entre los colaboradores los que persisten dentro de una organización. Además, resalta que las edades promedio de 25 hasta los 40 años, es donde se suele padecer de estos malestares, por lo general, etapa en la que las personas asumen sus responsabilidades, siendo el sexo femenino más vulnerable de padecerlo.

Bajo esta perspectiva, se planteó la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023?

Esta investigación se justificó de manera práctica, contribuyó como un aporte esencial para generar nuevas alternativas de intervención o el replanteamiento de las ya formuladas, centrándose en comprender la singularidad de cada persona en donde la naturaleza humana tiene diferente forma de comportarse, mejorando así la interacción y productividad dentro del entorno de trabajo; de forma teórica, ya que hallazgos encontrados en este estudio en comparación con las teorías científicas, permitieron entender el desarrollo del estrés laboral, además de identificarse las manifestaciones de los colaboradores, comprendiendo la manera cómo suelen dar solución a los conflictos en el ámbito laboral; a nivel metodológico, este estudio permitió presentar una información válida y confiable, estableciendo como punto de referencia enfocado al discernimiento personal y humanizado de los colaboradores de un consorcio educativo particular de la provincia de Jaén y contribuyendo a la psicología organizacional con nuevos aportes; a nivel social fue de significativa ayuda para los científicos, ya que podían contar con un antecedente importante y pertinente para el desarrollo de investigaciones posteriores.

Con respecto al objetivo general, se estableció determinar la relación entre estrés laboral y resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023. Siendo los objetivos específicos: a) identificar los niveles de estrés laboral en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023; b) identificar los niveles de resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023; c) identificar si existen diferencias significativas en el estrés laboral en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023, en función al sexo; d) identificar si existen diferencias significativas en la resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023, en función al sexo; e) determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023; f) determinar la relación entre la resolución de conflictos y las dimensiones de estrés laboral en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023.

A su vez se estableció como hipótesis general, existe relación directa y significativa entre estrés laboral y resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023; siendo como las hipótesis específicas; a) existen diferencias significativas en el estrés laboral en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023, en cuanto al sexo; b) existen diferencias significativas en la resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023, en cuanto al sexo; c) existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023; d) existe relación directa y significativa entre resolución de conflictos y las dimensiones estrés laboral en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se exponen investigaciones que preceden a la presente investigación, siendo estas obtenidas de revisiones de literatura en diferentes fuentes, base de datos de revistas como, scielo, redinet, científica multidisciplinar, todas estas guardan relación con nuestras variables de estudio, tanto nacional e internacional.

En Trujillo, Mena (2022), estudió sobre el estrés laboral según sexo. Su estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo comparativo, la cual estuvo comprendida por una población de 180 colaboradores de ambos géneros, de la cual se obtuvo una muestra de 126 colaboradores pertenecientes a una empresa súper mayorista, siendo 66 mujeres y 60 hombres, evaluando la escala estrés laboral de la OIT-OMS, encontrando ausencia de diferencias significativas en trabajadores según su género ( $p > .5$ ), lo que nos da a entender que tanto hombres como mujeres enfrentan los factores de estrés de forma similar.

En Puno, Callacondo y Paco (2021), realizaron un estudio de tipo correlacional sobre estrés laboral y engagement. Su investigación estuvo conformada por 100 empleados de una municipalidad todos estos oscilando una edad promedio 18 y 60 años, a quienes aplicaron las escalas de estrés laboral y UWES, quienes cuentan con un valor de confiabilidad de 0.966 para el primero y 0.85 para el segundo. Obteniendo como resultado, el 5,0% de los representantes tiene un grado de estrés bajo, mientras que el 39,0% tiene un nivel medio, el 54% muestra presencia de estrés y el 2,0% evidencia un nivel alto. En cuanto al engagement se muestra que un 12,0% tiene un nivel muy bajo, el 49,0% en nivel bajo, un nivel medio 23,0%, un nivel alto con 9,0% y se obtuvo un nivel muy con el 7,0%. Además, se manifiesta una correlación inversa entre el estrés laboral y la dimensión vigor ( $r = -0,530$ ), Por otro lado, encontraron una correlación indirecta entre el estrés laboral y la dimensión dedicación ( $r = -0,447$ ), hay correlación inversa ( $r = -0,481$ ) en relación al estrés laboral y la dimensión absorción, por ultimo encontraron una correlación inversa en relación del estrés con el engagement ( $r = -0,509$ ). En conclusión, llegaron a determinar a más alto sea el nivel estresor en el

contexto laboral en los colaboradores hay mínimo compromiso, satisfacción, productividad y eficacia por el trabajador.

En Chimbote, Bada et al. (2020) ejecutaron un estudio en base al estrés laboral y clima organizacional. Es un estudio descriptivo y correlacional. Estuvo compuesto por 140 docentes de diferentes instituciones educativas. En el cual se utilizaron dos instrumentos: el Inventory Burnout Maslach, el cual cuenta con 0,92 de confiabilidad y con validez de contenido 0,96. Así mismo la escala de Clima Organizacional obtuvo una confiabilidad de 0.94 y para la validez de contenido 1,0. Entre sus resultados más importantes se encontró lo siguiente: correlación significativa inversamente proporcional ( $r = -0,252/p = 0,000$ ) entre estrés laboral y clima organizacional. Se encontró significancia estadística en las dimensiones: relaciones interpersonales ( $r = -0,270/p = 0,000$ ) en el sentido de pertenencia ( $r = -0,244/p = 0,000$ ) y en retribución ( $r = -0,229/p = 0,000$ ). Además, se encontró al 80,7% en un nivel medio, asimismo en el nivel bajo un 17,9% y correspondiendo al nivel alto el 1,4%. Por otro lado, se encontró un nivel alto con el 78,6% en el clima organizacional, el 19,3 % nivel medio y nivel bajo el 2,1 %. Se concluyó que a mayor clima organizacional mayor disminución en las manifestaciones de estrés que se puedan suscitar a diario durante la jornada laboral.

En Lima, Morales (2019), realizó un estudio enfocado a la solución de conflictos en el área empresarial. El estudio hace descripción sobre los conflictos más comunes, la forma de afrontarlos para lograr resolverlos. Investigación cualitativa de tipo no experimental-descriptiva y observacional, La técnica de análisis manejada fue mediante la encuesta y observación. La población estuvo conformada por 2385 pequeñas y medianas empresas, de las que solo 331 fueron seleccionadas. Se llegó a concluir que las empresas en estudio llegan a resolver sus conflictos haciendo frente y usando la negociación como recurso inmediato, además se identifica que aquellos conflictos que se presentan con más prevalencia son los denominados por cuchicheos, chismes y farsas. Por otro lado, también se encontraron aquellos conflictos de índole moral en relación a la ética profesional y valores propios, etc. Además, una de las formas habituales para dar solución a sus conflictos, es a través de procedimientos transformadores evocadas a la expresión de sentimientos e ideas de cada individuo.

En Huacho, Conejo (2019), realizó un estudio sobre manejo de conflictos e influencia en el estrés laboral, utilizó una metodología no experimental de corte transversal y correlacional. En esta investigación participaron 47 colaboradores de una municipalidad-Sayán siendo el total de la población y como esta era pequeña, no se consideró muestra. Se utilizó la encuesta como técnica de estudio para obtener los resultados, del cual su validación se realizó a través del estadístico Káiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett; obtuvieron una confiabilidad del 0,813 mediante Alfa de Cronbach. En cuanto a los resultados sobre el manejo de conflictos obtuvieron que el 91,5% de los encuestados manifestó no sentir que un conflicto es competencia de voluntades, el 91,5% menciona que no siente que los conflictos deban evitarse y el 85,1% menciona que los conflictos no se pueden ignorarse. En el estrés laboral, 85,1% menciona que no trabaja en condiciones laborales idóneas, el 89,4% manifestó no tener apoyo por parte de los compañeros de trabajo, el 72,3% manifestó que en la entidad no se da la oportunidad de seguir desarrollándose como profesional, el 85,1% indicó tener dificultades económicas personales. Como resultado de la investigación, determinaron que existe una correlación moderada ( $r=0,511/p=0,000$ ) y significativa entre ambas variables, llegando a concluir que el manejo de conflictos sí influye en gran medida sobre el estrés laboral.

En el ámbito internacional, En Ecuador, Alomoto y Mena (2022) ejecutaron un estudio sobre el estrés laboral y su relación con la impulsividad, fue una investigación de tipo no experimental con enfoque cuantitativo. Trabajaron con una muestra de 100 colaboradores de un hospital, en la que aplicaron dos instrumentos el primero la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, el segundo la escala de Impulsividad de Barrat, obteniendo entre sus resultados presencia de diferencias muy significantes para ambos sexos, siendo el sexo femenino quienes muestran mayor estrés (44,8%) mientras que los varones tienen una diferencia significativa de (37%), dándonos a entender que los hombres manejan de una manera más adecuada el estrés, mientras que a las mujeres les cuesta un poco más.

En Ecuador, Álvarez (2022) realizó un estudio centrado en el análisis entre comunicación asertiva y resolución de conflictos. La metodología utilizada fue

correlacional con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo. La investigación constó con un total de 70 docentes todos estos seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Emplearon dos instrumentos aprobados por tres especialistas y expuestas a pruebas de fiabilidad, obteniéndose el coeficiente McDonald de 0,984 para la variable de comunicación asertiva y de 0,982 para la variable de resolución de conflictos. El estadístico paramétrico usado fue Rho Spearman para identificar correlaciones y contrastar hipótesis. Se llegó a concluir que existe una relación increíblemente alta entre la comunicación asertiva y resolución de conflictos ( $r = 0,939/p = 0,000$ ). Además, el nivel con mayor predominancia en la evaluación para las variables fue medio con el 60% para ambos casos.

En el país Vasco, Galindo et al. (2022), en su artículo denominado inteligencia emocional para el desarrollo de estilos en la resolución de conflictos. Utilizaron un análisis descriptivo y correlacional. Estuvo compuesta por 155 estudiantes universitarios, pertenecientes al nivel inicial y primario. Para este estudio utilizaron dos instrumentos que fueron adaptados al idioma español: la escala WLEIS y ROCI-II. Encontrando en sus resultados una alta correlación entre las dimensiones de integración compromiso con la gestión de conflictos ( $r = 0.712/p < 0.001$ ), así como una similitud significativa en relación a la dimensión de evitación y servilismo ( $r = 0.548/p < 0.001$ ). Así mismo, en la escala ROC-II se evidenció que la evaluación de emociones de sí mismo no contribuyó de forma significativa, excepto en la tendencia de estilo de integración ( $\beta = 0.127/P = 0.092$ ). Por ende, se llega a concluir que existe un interés en considerar la inteligencia emocional para la planificación docente siendo necesario propiciar espacios para resolver los conflictos, teniendo en cuenta la capacidad de escucha, interés común y asertividad, generando las condiciones necesarias para el ámbito laboral de los futuros profesores.

En Ecuador, Noroña et al. (2021), desarrollaron un estudio no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal, siendo su principal interés en estudiar al estrés laboral y salud general, donde cuya finalidad consistió en detallar el comportamiento del estrés en el personal y de qué forma afecta su salud. Utilizaron una muestra de 80 colaboradores, siendo los instrumentos aplicados el

Cuestionario Tercera versión del Ministerio de la Protección social (MPS) para evaluar el estrés con una validez de confiabilidad de 0,95 y Cuestionario de Salud General con una validez de confiabilidad de 0,89. Entre sus resultados encontraron que la dimensión de síntomas fisiológicos obtuvo un nivel alto 6,7%, 60,0% en nivel medio y 33,3% en nivel bajo; mientras que en la dimensión de comportamiento social se obtuvo un grado alto con el 3,3%, 40,0% en un grado medio y el 56,7% grado bajo; en la dimensión intelectual y labores un 6,7% en nivel alto, un 38,3% nivel medio y 55,0% nivel bajo; y en la dimensión psicoemocionales un porcentaje de 3,3% en nivel alto, 38,3% medio y 58,3% en un nivel bajo, siendo estas dimensiones del estrés. En cuanto a la autopercepción de salud encontraron presencia del 3,3% en la dimensión depresivo grave, seguido un 0,0% en sospecha, 96,7% en ausencia; en la dimensión Disfunción social se obtuvo un 18,3% en presencia, 0,0% en sospecha, 81,7% en ausencia; mientras que en la dimensión Ansiedad e insomnio se dio un porcentaje de 20,0% en presencia, 1,7% en sospecha, 78,3% en ausencia; y en la dimensión Síntomas psicósomáticos se dio un porcentaje de 18,3% en presencia, 0,0% en sospecha y 81,7% en ausencia. Para entablar la proporción que existe en relación a las variables de estudio se recurrió al uso de la prueba Chi-cuadrado  $\chi^2$  en donde se confirmaron cinco relaciones significativas ( $p = -0.05$ ). Llegando a concluir que el estrés influye de cierto modo en la presencia de enfermedades que afecten la salud de los colaboradores administrativos del área bancaria.

En Brasil, Cordioli et al. (2019), desarrollaron un estudio sobre estrés laboral y el engagement, cuyo estudio fue correlacional y transversal. Su investigación constó de 85 profesionales de la salud, se le administró las escalas de estrés y UWES, teniendo una confiabilidad de 0,924 para la primera y 0,754 para la segunda. Entre sus resultados más importantes se observaron los siguientes: Existe correlación indirecta y significativa en relación al estrés laboral y el engagement ( $r = -0,292/ p= 0,008$ ). Además, el 36,5% presentaron índices altos de estrés; por el contrario en un nivel medio se encontró al 4,1% y el 4,4% correspondió al nivel bajo. En cuanto a la variable engagement, se encuentran niveles medios en todas sus dimensiones, siendo estas las siguientes: En la dimensión Dedicación el 3,3%; en la dimensión Absorción el 3,4%; y en la dimensión Resistencia 3,7%;

obteniendo una puntuación global de 3,5%; lo que señala que el estrés laboral y el compromiso están negativamente relacionados ( $r = -0,333/ p = 0,002$ ). Se llega a concluir que, a mayor estrés en los colaboradores, menor nivel en el engagement.

A continuación, se describe las bases teóricas relacionadas al presente estudio, centrándose en la primera variable estrés laboral en el ámbito laboral. Sobre el estrés diversos autores han aportado a través de sus investigaciones, permitiendo tener mayor información sobre la variable en estudio.

Se empieza conceptualizando según lo precisado por Patlán (2019) el cual definió al estrés laboral como una amenaza latente que pone en riesgo el bienestar mental en los colaboradores, además de influir en el desarrollo y funcionamiento de una organización. Por tal motivo, refiere que es de gran interés que las organizaciones enfoquen su evaluación a la prevalencia y a los niveles de estrés, así como la identificación de las causas- efectos, con la finalidad de prevenirlo logrando el beneficio tanto de los colaboradores como de las organizaciones en las que estos se desempeñan. Por otro lado, Guerrero (1996) el estrés puede ser hasta cierto punto favorable para el bienestar bajo situaciones de adecuada intensidad, frecuencia y duración y que la respuesta de estrés no es en sí nociva para la salud.

Según Navinés et al. (2021), supone que el estrés laboral sobrepasa la capacidad de adaptación a las presiones laborales, frenando la capacidad de respuesta y dificultando el análisis de su accionar de forma asertiva. Por otro lado, Muñoz y Campiño (2020) en su enfoque conceptual demostraron que es una molestia que perjudica al sistema sensorial, influyendo en la frecuencia cardíaca y es provocada por diversos factores: ausencia de ayuda de los supervisores, así como de los socios, ausencia de los recursos importantes, conexiones relacionales no constructivas dentro del entorno de trabajo.

La teoría base de esta investigación es la desarrollada por Selye (1956) citada por Patlán (2019) señalando que el estrés laboral es un conjunto de respuestas fisiológicas, no bien definidas por el organismo, en consecuencia, a diferentes factores desfavorables ya sean de naturaleza física o sintética presentes

en el entorno. La teoría del estrés como respuesta se fundamentó mediante la perspectiva del Síndrome de Adaptación General conocido por sus siglas SGA, según esta teoría cualquier organismo responde de diferente manera ante los estímulos estresores o amenazantes siguiendo un patrón de respuesta, llegando a provocar un proceso adaptativo el cual está dividido en un total de tres fases: siendo el primero fase de alarma, el segundo fase de resistencia o adaptación y la tercera vendría a ser la fase del agotamiento.

Karasek (1979) el modelo de Demandas – Control del Trabajo (DCT) insta que la tensión laboral y la consiguiente desintegración del bienestar físico y mental ocurren cuando las solicitudes de trabajo excesivas (demandas, carga) del trabajo se unen a un bajo control (poder de elección y atención de las habilidades); Por el contrario, las ocupaciones de alto control y alta demanda traen consigo aprendizaje y motivación.

Ivancevich y Matteson (1989) citado por Taya (2021) definieron al estrés como una reacción adaptativa, regulada por las características de cada individuo o ciclos mentales, que es así por la consecuencia de una actividad, una circunstancia o una ocasión natural que predisponen al individuo a ciertas expectativas emocionales y físicas. Además, en su enfoque psicosocial desarrollaron el modelo orientado a la dirección y clasificación de los estresores en factor intra organizacional y factor extra organizacional. Así mismo, en el año 1989 los mismos autores desarrollaron el instrumento sobre el estrés laboral, en el que consideraron como principales estresores al clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio, la tecnología, la influencia de líder, así como los estresores grupales como la cohesión y respaldo de grupo. Siendo estas definidas a continuación:

Conceptualizando las dimensiones del estrés laboral, en cuanto al estresor clima organizacional; esta dimensión alude a la relación de los colaboradores, estructura, políticas y metas de la empresa. Este clima puede ser tenso o amistoso, lo que conlleva a distintos grados de estrés en los individuos; en lo que respecta a estructura organizacional, esta dimensión denota la carga administrativa, la jerarquía de poder y el lugar que ocupa el colaborador dentro de la organización; territorio organizacional, esta dimensión esta evocada a definir el espacio individual y el lugar en el que desarrolla sus funciones de una persona para su

desenvolvimiento laboral. Es notable que las personas que laboran en territorios ajenos llegan a percibir situaciones que producen estrés; tecnología, alude a las limitaciones tecnológicas o recursos con los que cuenta la organización puede incrementar el estrés al limitar la actividad del colaborador; Con respecto a la dimensión denominada influencia de líder, esta se centra en las acciones, procesos, el liderazgo que se tiene sobre un grupo de colaboradores, si es inadecuado, puede generar estrés en los colaboradores y en consecuencia afectar la producción y satisfacción dentro del trabajo; falta de cohesión, Esta infiere en la escasa integración entre los colaboradores de una organización que poseen los colaboradores de una empresa y por último, respaldo de grupo, hace referencia al apoyo y respaldo de los colaboradores dentro de la empresa.

Según, Arques (2023) experto en psiquiatría preciso que los términos ansiedad, estrés y angustia han sido y siguen siendo habitualmente confundidos, utilizándose con frecuencia como palabras equivalentes. No obstante, cada uno de los términos alude a cosas distintas. El estrés es una peculiaridad compleja afectada por el propio entorno, las perspectivas mentales y la reacción fisiológica de la persona. En consecuencia, cuando un individuo ve en el clima un problema que necesita afrontar y para el que se siente incapaz, considerando que tal vez no dispone de los activos suficientes, debe realizar un sobreesfuerzo que junto con la dificultad de completarlo le llevará al malestar. Ese malestar sería la ansiedad y angustia. Mientras que la ansiedad aludiría a la parte mental o psíquica de este inconveniente, por su lado la angustia abordaría la parte física. En consecuencia, cuanto más notable sea la ansiedad, más prominente será la angustia.

Centrándose en la segunda variable resolución de conflictos en el contexto organizacional.

Matallana (2019) los conflictos han preexistido desde los orígenes de la humanidad, dándose cada vez que una comunidad de personas donde no todos tenían los mismos intereses, debatían su manera de pensar sea cual fuera el motivo dando inicio a un conflicto, el cual ponía en riesgo la coexistencia de la sociedad. Debido a eso, los seres humanos con el paso del tiempo comprendieron la importancia de regularizar los conflictos con el objetivo de evitar circunstancias que

pongan en riesgo la seguridad social, estableciendo varios procesos para llegar a resolverlos, entre estos podemos encontrar: uso de la fuerza, decisión divina y solución pacífica. De todas estas, la solución pacífica es la que persiste hasta ahora, ya que gracias al diálogo o participación de un tercero da lugar a que ambas partes implicadas puedan obtener acuerdos recíprocos.

Ramón et al. (2019) conceptualizan al conflicto como a un factor social que se da por la diferencia de intereses entre dos o más individuos, sin embargo, no es lo mismo que violencia, más bien es el resultado de las necesidades o intereses no escuchados, ni resueltos por parte de las personas implicadas. Por otro lado, Douglas et al. (2021) definen a la resolución de conflictos como un proceso que se realiza cuando hay un desacuerdo entre varios individuos con la finalidad de minimizar el impacto negativo de un problema y de aliviar la tensión que existe entre dichos involucrados para que de esa manera se pueda llegar a un acuerdo.

Para EAE Business School (2022) supervisar y resolver los conflictos que surgen en el entorno laboral es quizás una de las mayores pruebas a las que se enfrentan los administradores y representantes, en las que existen dos tipos de reacción ante el conflicto: evitarlo o enfrentarlo. Aprender a dar solución de forma constructiva a los conflictos puede transformar un entorno contenidamente destructor en una oportunidad permitiendo así, incrementar el rendimiento, incitar la creatividad y favorecer las relaciones interpersonales. Asimismo, Aguilar (2018) preciso que los conflictos se perciben como indeseables y desfavorables para las personas y las organizaciones, aunque estos se pueden llegar catalogar como ni buenos ni malos sino inevitables, dando lugar a que las gestiones adecuadas de los conflictos brindan la posibilidad de aportar con soluciones que favorezcan a mejorar las condiciones en las que surgen los conflictos.

Según León (2016) libro citado por Sánchez (2023) Cuando las condiciones laborales se menoscaban en el seno de las organizaciones, tienen como consecuencia la manifestación del conflicto entorno al trabajo, mejor conocido como conflicto organizacional, siendo un proceso que comienza en el momento en el que una parte divisa afectación negativa generada por otra en correspondencia a

cualquier perspectiva cuya finalidad sea de importancia esencial. Por tal razón, puede ocurrir de forma individual, social, familiar, jerárquica; e incluso perturbando no solo a las partes principales afectadas, si no llegando a afectar a todos los individuos que se encuentran dentro del entorno o sin ser parte del conflicto. Además, este mismo autor indico la existencia de algunas tipologías de conflictos en las asociaciones, entre los que se encuentran los relacionados con las personas dentro de la organización y su comunicación con el clima y el entorno situacional, siendo los sugeridos los conflictos entre los jefes de división, entre el jefe y trabajadores, colaboradores de un mismo departamento, el estudio del desempeño en la ocupación y el liderazgo. Por otro lado, en lo que respecta al manejo de los conflictos, se puede enfrentar al presenta dilema: a) elegir entre la solución del conflicto centrándose en el resultado (sustancia), o considerar la opción b) manera cómo se da solución al conflicto, llegándolo a ser denominado (proceso).

La teoría que respalda a la segunda variable de estudió, es la teoría cooperativa, Según Paxton (2012) teoría citada por Avendaño (2019), sustenta que las propias técnicas de una industria son detectadas como el principio de un conflicto, según la teoría del conflicto laboral cooperativo. Así, digamos, por ejemplo, que los colaboradores y los empleadores de una asociación u organización pueden aducir sobre cómo lograr los objetivos de esa empresa u otra área laboral. La misma teoría sugiere que los colaboradores y jefes tienen propósitos similares y solo se distinguen en su proceder para obtenerlos. En este sentido, la misma teoría sugiere que se resuelvan de forma apropiada las diferencias, los propósitos del colaborador y el empleador responsable de la empresa pueden adaptarse.

Según Aguilar (2018), los conflictos aparecen en el momento que dos o más personas tienen un desacuerdo, pero la decisión de éstas por negociar y arreglar las circunstancias, será de vital importancia para solucionar el problema en cuestión. Lo que se llama resolución de conflictos, siendo las características más importantes; comunicación asertiva, escucha activa, preguntar y clarificar, y buscar acuerdos. Las cuales daremos definición a continuación:

Conceptualizando las dimensiones de resolución de conflictos, en cuanto a la dimensión comunicación asertiva; esta es esencial para el manejo ejemplar de

conflictos, pues para poder entender el motivo de un conflicto y buscar la solución más adecuada, se necesita conocer la información correcta y eso implica hablar con las partes afectadas. La siguiente es la escucha activa; importante porque nos permite entender lo que la otra persona nos quiere decir. Además, el preguntar y clarificar; se refiere al hecho de que es importante preguntar a la otra persona el motivo de su desacuerdo, sin embargo, debemos tener cuidado con el tipo de preguntas que utilizamos, pues estas deben ser claras y precisas. Y por último buscar acuerdos; se refiere al hecho de buscar soluciones cuando una discusión se pone demasiado intensa (Muñoz, 2013, como se citó en Aguilar, 2018).

Según Thomas y Kilmann (2014), investigación citada por Rivera y Matutes (2023) estos investigadores reconocieron cinco estilos de afrontamiento ante un determinado conflicto, esto según la combinación de dos aspectos asertividad y cooperación, siendo el primero el estilo competidor, descrito por técnicas con un serio nivel de decisión y falta de ayuda. Busca cumplir sus propias ventajas sin importar las de los demás y podría utilizar cualquier medio determinado para ganar. El segundo estilo es el colaborador con sistemas enfáticos y serviciales, que busca acuerdos que satisfagan a todos los reunidos, examinando los intereses normales, exigiendo un límite imaginativo. El tercer estilo es el de compromiso llegándolo a considerar un punto medio entre asertividad y colaboración. El cuarto estilo es el evitativo y consiste en escapar de la situación entre las inclinaciones propias o las del otro individuo. En cuanto al quinto y último, es el estilo complaciente, siendo este absolutamente colaborativo.

Vinatea y Toyama (2022) indicaron que las causas principales de los conflictos laborales en el Perú son atribuidas: En primer lugar, la gran parte de los responsables de RR.HH. señalaron que el 49% se atribuye a la ausencia o mala comunicación como principal causa de los conflictos laborales. En segundo lugar, se situaron las presiones de las asociaciones sindicales, con un 46%. La tercera razón reconocida por el 32% fue la ausencia de aumentos, así como de beneficios ampliados. En el cuarto lugar, le siguieron la ausencia de asociación entre los trabajadores (27%), el mal uso o abuso por parte de jefes terribles (24%), el exceso de trabajo y el estrés (21%) como determinantes del espacio laboral. Por último, un grupo más modesto, siendo menor al 5% destacó las circunstancias políticas y financieras como causas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

**Tipo de investigación:** Es básica, ya que busca el avance científico, incrementar los conocimientos teóricos, busca la generalización de sus resultados con el propósito de fomentar una teoría o modelo teórico científico basado en normas y reglamentos (Sánchez y Reyes, 2015). El nivel es correlacional ya que permite describir la relación estadística que existe entre a dos o más variables según lo investigado (Sánchez et al., 2018).

**Diseño de investigación:** Es no experimental porque está orientada a la búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no tiene un control directo de las variables, debido a que su aparición se ha producido de forma proactiva o a que son inherentemente no manipulables, es decir los individuos participantes del estudio son evaluados en su contexto original sin la necesidad de llegar a alterar ningún cambio (Kerlinger, 2000). Además, es de corte transversal ya que se utiliza primordialmente para recopilar información en un momento temporal específico, según lo explicado (Ato et al., 2013).

Después de haber analizado sobre el contexto, se optó por un enfoque cuantitativo, buscando confirmar o contradecir las hipótesis formuladas en la investigación, mediante la recolección de datos a través de encuestas y cuestionarios que son de gran importancia al momento de la recolección de información y la utilización estadística plasmando así los resultados, según lo explicado (Calizaya et al., 2020).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Estrés laboral

**Definición conceptual:** Es considerada como aquella reacción adaptativa e influenciada por los rasgos y métodos psicológicos propios del ser humano, siendo el resultado de acciones o sucesos inesperados que se puedan presentar ante una determinada situación, conllevando a la aparición de factores corporales y orgánicos de índole especial en el individuo que llegue a padecerlo (Ivancevich y Matteson, 1989).

**Definición Operacional:** La medición y análisis fueron realizados mediante el puntaje obtenido según escala de estrés laboral OIT - OMS (Ivancevich y Matteson, 1989).

**Dimensiones:** Entre estas tenemos la dimensión clima organizacional, estructura organizacional, territorio, tecnología, influencia de líder, cohesión y respaldo del grupo.

**Indicadores:**

Clima organizacional: ambiente laboral y percepción directa o indirecta.

Estructura organizacional: estrategias divididas en el ámbito de trabajo.

Territorio: evalúa y supervisa las áreas destinadas a ejecutar las labores

Tecnología: aplicación de los conocimientos tecnológicos.

Influencia de líder: reconocer el liderazgo que se emplea sobre un grupo determinado de colaboradores

Cohesión: evalúa el nivel de relaciones interpersonales y su colaboración mutua entre los colaboradores.

Respaldo de grupo: evalúa los niveles de integración y coordinación con sus líderes.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable 2:** Resolución de conflictos

**Definición conceptual:** Es la manera adecuada de negociar y arreglar las circunstancias causadas por un desacuerdo, de tal modo que las emociones y discrepancias entre dos o más personas desaparezcan, siendo de importancia trascendental para resolver el conflicto o los conflictos en cuestión (Aguilar, 2018).

**Definición Operacional:** Se medirá a través de los puntajes que se obtendrán en el cuestionario Resolución de conflictos realizado por Aguilar (2018).

**Dimensiones:** comunicación asertiva, escucha activa, preguntar y clarificar, buscar acuerdos.

**Indicadores:**

Comunicación asertiva: hablar con las partes afectadas.

Escucha activa: entender lo que la otra persona nos quiere decir.

Preguntar y clarificar: realizar preguntas claras y precisas.

Buscar acuerdos: buscar soluciones durante una discusión.

**Escala de medición:** Ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Este estudio fue desarrollado con la contribución y cooperación de 65 colaboradores en total pertenecientes a un consorcio educativo particular de la Ugel Jaén de la DRE de Cajamarca. La edad promedio osciló entre 20 y 50 años. La población es comprendida como el conjunto finito o infinito de sujetos pertenecientes a un estudio (Palella y Martins, 2006).

**Tabla 1**

#### *Distribución de la Población*

I.E.	Nº de colaboradores	%
M. S.	50	76,9%
R. I.	15	23,1%
TOTAL	65	100%

Fuente: Datos estadísticos del área administrativa del consorcio educativo particular (2023).

#### Muestra

Se le considera como una porción o subconjunto de población, accesible y limitado, sobre el que se realizan las mediciones del estudio con la finalidad de obtener conclusiones generales de la población (Palella y Martins, 2006). Considerando que la población en estudio fue limitada se consideró censo por que se trabajó con el total de los colaboradores de un consorcio educativo particular perteneciente a la Ugel Jaén de la DRE de Cajamarca.

#### Muestreo

Técnica usada para describir los procedimientos que el investigador aplicó para encontrar la muestra representativa (Palella y Martins, 2006). En este estudio no se ejecutó muestreo en vista que los participantes fueron la población total considerándose estudio de tipo censal.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de correlación de datos

**Técnica:** La técnica administrada fue el cuestionario considerando una evaluación grupal e individual. Según, Sánchez y reyes (2015) definió que la técnica, es el medio por el cual se procede a recoger información requerida en base a los objetivos de la investigación.

**Instrumentos:** El instrumento de investigación es una herramienta específica empleada en el proceso de recogida de datos, estos son seleccionados a partir de la técnica antes elegida. (Sánchez y reyes, 2015). Se emplearon los instrumentos que a continuación se detallan:

El presente instrumento originalmente es conocido como escala de estrés laboral OIT- OMS, elaborado en Holanda por Ivancevich & Matteson (1989), este cuestionario consta con la capacidad de anunciar lo que son los diferentes riesgos psicosociales, mide los niveles estresores organizacionales, grupales e individuales, la aplicación es individual y colectiva. Se aplica en personas mayores de 18 años, siendo su corrección de forma manual. Está conformado por un total de 25 ítems y consta de 7 áreas, las cuales vienen a ser: Clima Organizacional (1, 10, 11,20), Estructura Organizacional (2, 12, 16,24), Territorio (3,15, 22), Tecnología (4,14, 25), Influencia del Líder (5, 6,13, 17), Falta de Cohesión (7,9,18,21) y por último la dimensión Respaldo del Grupo (8,19,23). La aplicación demora un tiempo promedio de 10 a 15 min. Esta escala fue validada, con una proporción total de 38,072 colaboradores de diversas áreas de fabricación en general, su principal interés reside en pronosticar fuentes que permitan prevenir los peligros psicosociales. En cuanto a su confiabilidad y validez se obtuvo un 0,966 siendo medida con el Coeficiente Alpha de Cronbach, indicando una adecuada confiabilidad. Se requiere 7 alternativas enumeradas según escala de tipo Likert. En base a sus resultados de clasificación, se apreciaron las alternativas propuestas (1 nunca), (2 raras veces), (3 ocasionalmente), (4 algunas veces), (5 frecuentemente), (6 generalmente) y (7 siempre).

Medina et al. (2007) en México, realizaron un estudio considerando la adaptación y validación de la escala estrés laboral desarrollada por la OIT-OMS. En su investigación participaron 254 trabajadores, con edades promedio entre 17 y 66 años de los que 53.3% fueron mujeres y 46.3% varones, comprendiendo el grado de estudio desde los primarios a hasta el grado de doctor, los colaboradores

tuvieron rango de antigüedad laboral entre los 6 meses hasta 35 años. Los 25 ítems con los que cuenta la escala se consideraron en dos dimensiones, siendo las condiciones organizacionales y métodos administrativos, en la que obtuvieron un 64% de validez relevante, seguido de una varianza explicada del 43.55% y confiabilidad del 0.92. medida con el alpha de Cronbach. Además, entre sus resultados evidenciaron al 8.3% como alto nivel estrés.

En el Perú, Takamura (2020) realizó una investigación psicométrica sobre la escala estrés laboral de la OIT-OMS. En este estudio participaron 300 trabajadores de una municipalidad en Piura, con edades entre 20 y 60 años. El instrumento fue validado por 5 expertos, entre sus resultados se encontraron una validez de contenido con un valor igual a 1, esto según el criterio de los jueces, en cuanto a la validez de constructo se encontró un 50.64% de varianza, con una carga factorial de 40, siendo estos determinados por dos factores. Además, en la validez convergente se obtuvo un coeficiente con valores significativos y superiores a 0,20. La confiabilidad obtenida fue 0,93 utilizando el alfa de Cronbach y el 0.904 de coeficiente por medio del método de Spearman–Brow. Su estudio llegó a concluir que el instrumento tiene propiedades aceptables para su administración.

En lo que respecta a resultados de la prueba piloto, esta sea realizó con 45 participantes, en los que se encontraron índices de homogeneidad corregida entre ,225 (ítem 22) y ,875 (ítem 19) y comunidades entre ,648 (ítem 12) y ,888 (ítem 21), las correlaciones entre ítems superaron el 0,90. Asimismo, se realizó un AFC obteniendo los siguientes índices de bondad de ajuste:  $\chi^2=920,457$ .  $p <.001$ .  $gl=300$ .  $X^2/gl=637$ , CFI= 0,593, TLI=0,556, RMSEA [IC 90%] =0,171. Sin embargo, estos índices no se ajustan al modelo dado que los valores no son adecuados es por ello que se llevó acabo ítem-dimensión y dimensión test para demostrar la valides de constructo del instrumento, obteniendo según la correlación de Pearson que la dimensión falta de cohesión es la más significativa con un 0,940 y con más bajo valor tenemos a la dimensión territorio organizacional con un 0,711. En cuanto a ítem dimensión, el ítem 10 es el más elevado con un 0,925 perteneciente a la dimensión clima organizacional y el ítem 7 es el más bajo con un 0,538, todos estos valores estando dentro de lo aceptado. Por último, en lo que respecta a la confiabilidad se obtuvo un 0,945, esta fue calculada por el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach para la escala general.

El segundo instrumento tiene como nombre original Cuestionario de Resolución de Conflictos, elaborado en Perú por Aguilar (2015), este instrumento es de tipo Likert y consta de 4 dimensiones, las cuales son: Comunicación asertiva (1,2,3,4), escucha activa (5,6,7,8,9,10), preguntar y clarificar (11,12,13,14,15,16,17,18), y buscar acuerdos (19,20,21,22). La aplicación es individual y colectiva. Se aplica en personas mayores de 18 años, siendo su corrección de forma manual. Consta de un total de 22 ítems y su aplicación tiene una duración determinada de 20 minutos. Este instrumento se realizó con una proporción de 146 docentes pertenecientes a dos instituciones educativas. Fue validado por la aprobación del juicio de tres expertas en la investigación social, todas con el grado de doctorado. La medición de la confiabilidad se realizó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, consiguiendo 95.0%, con un margen de error del 5.0%, lo que da a entender que dispone de una alta confiabilidad. No se encontraron investigaciones recientes que hayan utilizado este cuestionario a excepción de la original.

En los resultados de la prueba piloto, esta se realizó con 45 participantes, en los que se obtuvieron índices de homogeneidad corregida entre ,001 (ítem 1), el cual no se procedió a eliminar para que no se vea afectada la confiabilidad de la dimensión y ,444 (ítem 13) y comunidades entre ,543 (ítem 12) y ,821 (ítem 2), las correlaciones entre ítems no superaron el 0,90, descartando multicolinealidad. Asimismo, se realizó un AFC obteniendo los siguientes valores entre sus índices de bondad de ajuste:  $\chi^2=305,159$ .  $p <.001$ .  $gl=231$ .  $X^2/gl=318$ ,  $CFI= 0,284$   $TLI=0,209$ ,  $RMSEA [IC 90\%] =0,108$ . Sin embargo, estos índices no se ajustan al modelo dado que los valores no son adecuados es por ello que se llevó a cabo ítem-dimensión y dimensión test para demostrar la validez de constructo del instrumento, obteniendo según la correlación de Pearson que la dimensión preguntar y clarificar es la más significativa con un 0,651 y con más bajo valor tenemos a la dimensión buscar acuerdos con un 0,301, siendo esta correlación significativa. En cuanto a ítem-dimensión, el ítem 9 es el más elevado con un 0,771 perteneciente a la escucha activa y el ítem 17 es el más bajo con un 0,223, en la que se evidencia una correlación significativa. Para finalizar, se obtuvo una confiabilidad de 0,667 para la escala general a través de la utilización del estadístico Alpha de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Para esta investigación, en un inicio se definió las variables estudiadas y el recojo de información, luego se seleccionó y analizo la pertenencia de los instrumentos para ambas variables verificando la confiabilidad y validez de los mismos, se solicitó la autorización pertinente a cada autor de los instrumentos y se tramitó el permiso con el director del consorcio educativo particular para el desarrollo de la investigación. Así mismo se procedió a solicitar el apoyo a los colaboradores informando sobre la importancia de contar con el consentimiento informado de cada uno. Seguido a ello se brindó los instrumentos de evaluación mediante la aplicación individual siendo luego corregidos de forma manual. Posterior a ello, los datos recogidos fueron procesados por el programa SPSS versión 27.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Teniendo toda la información recolectada, se elaboró un consolidado de ambos instrumentos registrando la información en una base Excel siendo luego procesado por el paquete estadístico SPSS versión 27, se consideró a Kolmogórov-Smirnov, mediante la cual se determinó la estadística no paramétrica, dado que se observó la distribución de la normalidad de la población. Seguido de ello se realizó un análisis descriptivo para ambas variables. Luego se determinó las diferencias significativas según el sexo, se empleó el análisis diferencial de la U de Mann Whitney. Por último, la utilización del estadístico Rho Spearman en la que se encontró la correlación entre ambas variables estudiadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se basó bajo los lineamientos y principios éticos propuestos según el código de Ética y Deontología del psicólogo peruano, los cuales se refieren a derechos, obligaciones, compromisos, formación, limitaciones y otros temas importantes derivados a la profesión. De igual manera, se consideraron los lineamientos establecidas en su totalidad por la American Psychological Association (APA), teniendo en cuenta su manual sobre instrucciones, composición y planificación de trabajos formativos. Así mismo, se tomó en cuenta el formato de consentimiento adecuado para llevar a cabo la

investigación en la entidad establecida. Además, se respetaron los principios éticos, siendo estos los que a continuación se mencionan: Principio de beneficencia, está basado en guardar respeto por los pensamientos y valores de los participantes; Principio de no maleficencia, lo que atribuye el respetar la integridad de los colaboradores, resguardando de esa manera su identidad; Principio de autonomía, considerar la disposición del colaborador para participar o no en el desarrollo de este estudio; y finalmente, Principio de equidad, el cual consiste en tratar con respeto a los participantes en todo momento y que a pesar de haber firmado el consentimiento informado puedan desistir cuando lo consideren conveniente. (Colegio de psicólogos del Perú, 2018).

#### IV. RESULTADOS:

##### Análisis descriptivos

**Tabla 2**

*Niveles de estrés en colaboradores de un consorcio educativo particular*

	Nivel	F	%
Válido	Bajo	56	86,2
	Medio	7	10,8
	Estrés	2	3,1
	Alto	0	0,0
	Total	65	100,0

Según la tabla 2, se observa que el 86,2% del total de la población, indican que hay un estrés laboral en un nivel bajo, mientras que el 10,8% evidencia un nivel medio de estrés laboral y el 3,1% tiene estrés, indicando así que los colaboradores del consorcio educativo particular tienen un adecuado manejo de estrés debido a que reciben un trato humanitario correcto, laboran en una infraestructura apropiada para el rol que desempeñan y se relacionan adecuadamente de manera interpersonal, permitiéndoles realizar sus actividades laborales de una manera asertiva.

**Tabla 3**

*Niveles de resolución de conflictos en los colaboradores de un consorcio educativo particular*

	F	%
	0	0,0
	0	0,0
	7	10,8
Válido	58	89,2
	65	100,0

Según la tabla 3, se observa que el 89,23% del total, indican que hay una resolución de conflictos muy eficaz y el 10,77% una resolución de conflictos eficaz, lo cual indica que los colaboradores de un consorcio educativo particular tienen una manera adecuada de afrontar los conflictos y eso beneficia en sus relaciones interpersonales con sus compañeros y el ámbito laboral.

## Análisis inferencial

**Tabla 4**

*Diferencias significativas de estrés laboral en colaboradores de un consorcio educativo particular, según sexo*

	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos	Sig.	U de Mann-Whitney
	Mujer	52	32,58	1694,00	,718	316,000
Estrés laboral	Varón	13	34,69	451,00		
	Total	65				
					<i>d</i>	,065
		W de Wilcoxon	1694,000			
		Z	-,361			

Según la tabla 4, se evidencia el análisis inferencial estadístico U de Mann-Whitney con la finalidad de ver las diferencias significativas en la variable de estrés laboral en función al sexo, mostrando que no existe diferencias significativas tanto en mujeres como varones, tampoco se consideró tamaño de efecto, debido a que  $p > 0,05$  y  $d = 0,065$  cuyo valor no se compara a los criterios establecidos (Cohen, 1988). Por lo que, estadísticamente se llega a determinar que ambos grupos enfrentan la situación de la misma manera.

**Tabla 5**

*Diferencias significativas de resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, según sexo*

	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos	Sig.	U de Mann-Whitney
Resolución de conflictos	Mujer	52	32,42	1686,00	,621	308,000
	Varón	13	35,31	459,00		
	Total	65				
					<i>d</i>	,088
	W de Wilcoxon		1686,000			
	Z		-,494			

Según la tabla 5, se observa el estadístico inferencial de la U de Mann-Whitney con el propósito de encontrar diferencias significativas en la variable resolución de conflictos en función al sexo, indicando no haber diferencias significativas tanto en el sexo masculino como femenino, tampoco se considera tamaño de efecto, debido a que  $p > 0,05$  y  $d = 0,065$  cuyo valor no se compara a los criterios establecidos (Cohen, 1988). Por lo que, estadísticamente se llega a determinar que ambos grupos, es decir varones y mujeres enfrentan la situación de la misma manera.

**Tabla 6**

*Correlación entre estrés laboral y las dimensiones de resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular*

		Comunicación asertiva	Escucha activa	Preguntar y clarificar	Buscar acuerdos
	Spearman	-,189	-,542**	-,165	-,197
Estrés laboral	Sig.	,132	,001	,189	,116
	r <sup>2</sup>	0,035	0,293	0,027	0,038
	N	65	65	65	65

Según la tabla 6, se evidencia el resultado estadístico Rho Spearman, cuyo propósito de encontrar correlación para el estrés laboral y las dimensiones de resolución de conflictos. En cuanto a las dimensiones comunicación asertiva, preguntar y clarificar, y buscar acuerdos, se puede apreciar correlaciones inversas no significativas  $>0,05$  (lo que significa que los valores obtenidos superan a la sig. de correlación), así mismo se encontró tamaños de efecto pequeño; en cuanto a la dimensión escucha activa se evidencia una correlación inversa y significativa  $<0,05$  (lo que significa que el valor obtenido está dentro de la sig. de correlación), además de encontrar un tamaño de efecto grande, evidenciando que las variables fluctúan entre sí (Cohen, 1988).

**Tabla 7**

*Correlación entre resolución de conflictos y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores de un consorcio educativo particular*

		Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo
	Spearman	-,201	-,280	-,296	-,300	-,211	-,360	-,276
Resolución de conflictos	Sig.	,109	,024	,017	,015	,091	,003	,026
	r <sup>2</sup>	0,040	0,078	0,087	0,09	0,044	0,129	0,076
	N	65	65	65	65	65	65	65

Según la tabla 7, se presentan los resultados encontrados en el estadístico Rho Spearman, con el propósito de determinar correlación entre resolución de conflictos y las dimensiones del estrés laboral. En cuanto al clima organizacional e influencia del líder ambas dimensiones evidencian correlaciones inversas y no significativas  $>0,05$  con tamaño de efecto pequeño; mientras que para la estructura organizacional, territorio organizacional y respaldo de grupo, en estas dimensiones se evidencia correlaciones inversas y significativas  $<0,05$ , con tamaño de efecto pequeño y para las dimensiones tecnología y falta de cohesión se aprecia una correlación inversa y significativa  $<0,05$ , con tamaño de efecto mediano, evidenciando que las variables fluctúan entre sí (Cohen,1988).

**Tabla 8**

*Correlación entre estrés laboral y resolución de conflictos en colaboradores de un Consorcio Educativo Particular*

		Resolución de conflictos
Escala de estrés laboral	Spearman	-,337**
	Sig.	,006
	r <sup>2</sup>	0,113
	N	65

En la tabla 8, Los resultados evidencian que la Sig. es un valor <0,05, en la que se puede apreciar una correlación inversa y significativa, con tamaño de efecto mediano, demostrando que las variables fluctúan entre sí (Cohen,1988), esto significa que ambas actúan de forma independiente, es decir si la primera variable cambia la segunda también lo hace esto siendo de forma positiva como negativa. Por lo tanto, estadísticamente se llega a determinar la existencia correlacional entre ambas variables estudiadas, estrés laboral y resolución de conflictos.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, se observa un análisis de las comparaciones con los antecedentes y la teoría, según los resultados encontrados en nuestra investigación.

En nuestro primer objetivo, se ha encontrado un nivel bajo de estrés laboral en los colaboradores de un consorcio educativo particular correspondiendo al 86,2%, el 10,8% en nivel medio, el 3,1% mostró presencia de estrés y por último para el nivel alto el 0,0%. Resultado similar, pero con mayor proporción en el nivel medio y con menor proporción en el nivel alto, es encontrado por Bada et al (2020), en Chimbote luego de realizar su investigación enfocada al estudio del estrés laboral y clima organizacional, donde aplicó dos instrumentos, el Inventory Burnout Maslach y Clima Organizacional, llegó a la conclusión de que el 80,7% de los docentes pertenecientes a diferentes instituciones educativas presentaron estrés en nivel medio, por otro lado fue un 17,9% los que presentaron un bajo nivel y un alto nivel correspondió al 1,4%. Caso contrario, Callacondo y Paco (2021) en Puno investigaron en colaboradores de una municipalidad, acerca del estrés laboral y Engagement, aplicando entre sus instrumentos las escalas de estrés laboral y UWES, llegando a encontrar estrés laboral con el 54,0%, seguido de un nivel medio con 39,0%, seguido de un 5,0% correspondiente al nivel bajo, y finalmente el 2,0% nivel alto. A diferencia de los estudios descritos anteriormente, La diferencia con estos resultados podría explicarse, por un lado, en el uso de distintos instrumentos (primer caso) trabajos en muestras de diferentes lugares (ambos casos).

En el segundo objetivo, nuestro estudio demuestra que los niveles de resolución de conflictos, en la población examinada presenta principalmente un nivel muy eficaz con el 89,23%, seguido del nivel eficaz, observable en solo 10,77%, el 0,0% para el nivel ineficaz y el 0,0% muy ineficaz. Morales (2019), quien realizó una investigación sobre la solución de conflictos en el contexto laboral, siendo la encuesta la técnica aplicada de forma presencial a un conjunto de colaboradores, donde obtuvo como resultado que el 85% tiene una alta frecuencia para enfrentar los conflictos, mientras que el 1% es mediana, el 8% es baja y el 6% es nula. Estos estudios si guardan relación con respecto a la resolución de conflictos. Asimismo, estas diferencias se encuentran en función al contexto laboral

por lo que, podemos asumir que contextos laborales diferentes propician conductas para resolver conflictos con proporciones también diferenciadas.

En nuestro tercer objetivo, al estudiar las diferencias significativas del estrés laboral en función al sexo, hemos encontrado que no hay diferencias significativas e incluso, considerando los aportes de Cohen (1988), no se encuentra tamaño de efecto. Esto nos indica que el estrés laboral en los colaboradores presenta porcentajes similares en varones y mujeres. Estudio muy parecido es el de Mena (2022), quien investigó al estrés laboral según género siendo su población de estudio los trabajadores pertenecientes a una organización súper mayorista en Trujillo, donde obtuvo como resultado la ausencia de diferencias significativas entre el género masculino y femenino. En cambio, un estudio muy diferente es el de Alomoto y Mena (2022), en Ecuador estudiaron sobre estrés laboral e impulsividad, donde participaron 100 especialistas del cuidado de la salud como muestra, obteniendo como resultado que las mujeres muestran estrés laboral elevado (44,8%), a comparación del sexo masculino (37%). Las discrepancias entre estos resultados reafirman los cambios socioemocionales y culturales propios de una persona y su forma de afrontar situaciones estresantes.

En nuestro cuarto objetivo, al estudiar las diferencias significativas de resolución de conflictos en función al sexo, hemos encontrado que no hay diferencias significativas e incluso considerando los aportes de Cohen (1988), no se encuentra tamaño de efecto. Esto nos indica que la resolución de conflictos en los colaboradores se presenta en porcentajes similares tanto para varones y mujeres. Sin embargo, no se encontraron estudios actuales que nos permitan comparar.

En nuestro quinto objetivo, podemos evidenciar que hay correlación inversa y no significativa en relación al estrés laboral y las dimensiones, comunicación asertiva ( $r = -0,189$ ) ( $p = 0,132$ ); preguntar y clarificar ( $r = -0,165$ ) ( $p = 0,189$ ); y buscar acuerdos ( $r = -0,197$ ) ( $p = 0,116$ ) pertenecientes a la variable de resolución de conflictos. Sin embargo, la dimensión escucha activa evidencia una correlación inversa y significativa ( $r = -0,165$ ) ( $p = 0,001$ ) con estrés laboral. Asimismo, en Puno Callacondo y Paco (2021) consideraron investigar sobre estrés laboral y

Engagement, llegando a concluir que hay una correlación inversa ( $r = -0,530$ ) en relación a la dimensión vigor del engagement y estrés laboral; y del mismo modo ocurrió con la dimensión dedicación y estrés laboral ( $r = -0,447$ ) y finalmente existe correlación inversa en relación al estrés laboral y la dimensión absorción ( $r = -0,481$ ). Otro estudio interesante es el de Bada et al (2020), realizado en Chimbote con la intención de ejecutar una investigación sobre estrés laboral y clima organizacional, donde se encontró relaciones significativas entre las dimensiones de clima organizacional llamadas relaciones interpersonales ( $r = -0,270$ ) con estrés laboral; dimensión pertenencia ( $r = -0,244$ ) con estrés laboral; y dimensión retribución ( $r = -0,229$ ) con estrés laboral. Una investigación un tanto diferente es la de Cordioli et al. (2019), en Brasil estudiaron sobre estrés laboral y engagement, donde llegaron a concluir que el estrés laboral está negativamente relacionado a todas las dimensiones del engagement ( $r = -0,333$ ). Por otro lado, Según el aporte realizado por Patlán (2019), el estrés es una amenaza latente que pone en riesgo la integridad mental de los colaboradores y el manejo adecuado de la organización. Es por ello que en la actualidad las organizaciones deberán dar prioridad en evaluar la prevalencia de estrés laboral, así como la identificación de la causa- efecto, siendo necesario la búsqueda de estrategias que permitan mejorar la cultura organizacional.

En nuestro sexto objetivo, podemos concluir que se encontró existencia de correlación inversa y significativa entre resolución de conflictos y las dimensiones del estrés laboral llamadas estructura organizacional ( $r = -0,280$ ) ( $p = 0,024$ ); territorio organizacional ( $r = -0,296$ ) ( $p = 0,017$ ); tecnología ( $r = -0,300$ ) ( $p = 0,015$ ); falta de cohesión ( $r = -0,360$ ) ( $p = 0,129$ ); y respaldo de grupo ( $r = -0,276$ ) ( $p = 0,026$ ). Mientras que las dimensiones clima organizacional ( $r = -0,201$ ) ( $p = 0,109$ ); e influencia del líder ( $r = -0,211$ ) ( $p = 0,091$ ) muestran una relación inversa y estadísticamente no significativa con la resolución de conflictos. Un estudio diferente es el de Galindo et al (2022), quienes realizaron una investigación sobre inteligencia emocional y estilos en la resolución de conflictos en el país vasco, donde obtuvieron como resultado una correlación alta entre la dimensión integración y compromiso ( $r = 0,712$ ) con la variable gestión de conflictos; y del mismo modo ocurrió con la dimensión evitación y servilismo ( $r = 0,548$ ), quien

obtuvo una significancia correlacional con la variable gestión de conflictos. No se hallaron otras investigaciones que nos permitan realizar los análisis comparativos respectivos. Sin embargo, las diferencias encontradas entre estos resultados podrían explicarse según lo precisado por León (2016) citado por Sánchez (2023), los conflictos en el contexto organizacional pueden tener dos formas de manifestarse, por un lado, la aparición y dar solución a un conflicto conlleva alcanzar resultados favorables frente a la dificultad llegando a considerarse impulso positivo, mientras que por otro lado, los conflictos considerados como negativos se suelen dar de forma duradera y al no ser resueltos, más bien llegan a incrementar el nivel de dificultad en las partes involucradas.

En nuestro objetivo general, se buscó determinar la correlación entre estrés laboral y resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, donde se llegó a encontrar correlación estadísticamente inversa y significativa entre ambas variables antes mencionadas ( $r = -0,337$ ) ( $p = 0,006$ ) e incluso, considerando los aportes de Cohen (1988), se encuentra un tamaño de efecto mediano. Cordioli et al. (2019), quienes ejecutaron un estudio correlacional en base al estrés ocupacional y el engagement al personal de salud en Brasil, en la que llegaron a concluir que ambas variables se correlacionan inversa y significativamente ( $r = -0,333$ ) ( $p = 0,002$ ), así mismo dentro del engagement hemos considerado que la dimensión vigor se asemeja con nuestra variable de resolución de conflicto debido a que se refiere a la capacidad de aceptar una situación inesperada y afrontarla de manera resiliente. Un estudio algo diferente es el de Conejo (2019), quien realizó una investigación sobre Manejo de conflictos e influencia en el estrés laboral, su muestra estuvo constituida por 47 trabajadores municipales de Sayán – Huacho. Aplicaron encuestas, entre sus resultados obtuvieron una correlación directa y significativa ( $r = 0,511/p = 0,000$ ). La teoría de Selye (1956) citado por Patlán (2019) indica que el estrés es aquella respuesta adaptativa del cuerpo ante situaciones adversas, llegando a denominar al estrés como enfermedad que surge en el momento en que el organismo da una aceleración que supera lo que este es capaz de aguantar o aminorar de acuerdo a sus estrategias de afrontamiento, las cuales pueden ser psicológicas o conductuales, cabe destacar que, en algunas ocasiones, el organismo responde de

manera armónica a las diferentes situaciones y sin resultados negativos, más conocido como estrés positivo. Sin embargo, hay momentos donde el organismo no puede adaptarse a la situación debido a que las actitudes exigidas son demasiado fuertes y eso ocasiona que las demandas superen la resistencia. Por otro lado, Según Navinés et al. (2021), supone que la presión laboral sobrepasa la capacidad de adaptación a las presiones laborales, frenando la capacidad de respuesta y dificultando la toma de decisiones de forma asertiva. Asimismo, con esto podemos asumir que el estrés laboral y capacidad para afrontar y resolver los conflictos dependerá del contexto laboral, en la que cada trabajador reacciona y actúa de forma diferente ante una situación determinada.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero: El nivel con mayor preponderancia de estrés laboral en los colaboradores de un consorcio educativo particular, fue el nivel bajo con el 86,2%, seguido del 10,8% en el nivel medio, tan solo el 3,1% presenta estrés, demostrando que en su gran mayoría los colaboradores presentan un adecuado manejo del estrés, llegando a concluir que se afronta positivamente un cambio repentino en su ámbito laboral.

Segundo: Se identificó que el nivel más predominante de resolución de conflictos fue el nivel muy eficaz con el 89,2%, mientras que el 10,8% obtuvo un nivel eficaz. Se concluye que los colaboradores tienen una adecuada forma o manera de solucionar los conflictos.

Tercero: Estadísticamente no se hallaron diferencias significativas de estrés laboral, según el sexo de los colaboradores. Tanto hombres como mujeres enfrentan los factores causados por el estrés de la misma manera, permitiéndoles laborar de una manera adecuada.

Cuarto: Estadísticamente no se encontró diferencias significativas en la resolución de conflictos, según el sexo de los colaboradores. Es decir, tanto hombres como mujeres emplean de una manera adecuada la resolución de conflictos, permitiéndoles laborar de una manera eficaz en su ámbito de trabajo.

Quinto: Se logró determinar el grado correlacional entre estrés laboral y las dimensiones de resolución de conflictos, obteniendo correlaciones inversas y no significativas con tamaños de efecto pequeño en las dimensiones comunicación asertiva, preguntar y clarificar, buscar acuerdos. Por otro lado, en la dimensión escucha activa se evidenció una correlación estadísticamente inversa y significativa, evidenciándose un tamaño de efecto grande; se llegó a concluir que si existe correlación estadística entre la variable estrés laboral y las dimensiones de resolución de conflictos por la presencia de tamaño de efecto en todas las dimensiones.

Sexto: Se llegó a determinar el grado correlacional entre resolución de conflictos y sus dimensiones del estrés laboral. Se encontraron correlaciones inversas y no significativas con un tamaño de efecto pequeño en la dimensión clima organizacional e influencia del líder; así mismo se evidenció correlaciones inversas y significativas con tamaño de efecto pequeño en las dimensiones estructura organizacional, territorio organizacional y respaldo de grupo, además se encontró correlación inversa y significativa con tamaño de efecto mediano para las dimensiones tecnología y falta de cohesión; se llegó a concluir la existencia correlacional entre la variable de resolución de conflictos y las dimensiones de estrés laboral debido a la presencia de tamaño de efecto en todas las dimensiones.

Séptimo: Se logró determinar una correlación estadísticamente inversa y significativa ( $r=-0,337/p=0,006$ ), con un tamaño de efecto mediano ( $r^2=0,113$ ), en relación a las variables estudiadas, estrés laboral y resolución de conflictos en colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023. Se concluye que a menor estrés laboral mayor resolución de conflictos en los colaboradores.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: La recomendación dirigida a futuros científicos e investigadores es el considerar contribuir a la psicología organizacional con una investigación de tipo causal sobre la influencia del estrés laboral sobre la resolución de conflictos aportando información actualizada con la finalidad de prevenir situaciones que puedan causar tanto daños físicos como emocionales.

Segunda: Se recomienda a los psicólogos organizacionales desarrollar y aplicar pruebas psicológicas periódicas relacionadas directamente al estrés laboral y resolución de conflictos para identificar las categorías o niveles en los que puedan encontrarse los colaboradores del consorcio educativo particular, y de ese modo dar el seguimiento necesario a los logros obtenidos (índices bajos de estrés laboral).

Tercera: Habiendo encontrado relación estadística entre estrés laboral y resolución de conflictos en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023, Se recomienda que área de psicología junto al área de recursos humanos del consorcio educativo particular realicen talleres donde se fortalezca las habilidades socioemocionales de los colaboradores, así como, el trabajo en equipo, estrategias de negociación para la resolución de conflictos, capacidad de escucha, comunicación asertiva; así también charlas motivacionales y psicológicas para seguir disminuyendo el estrés laboral, además de mantener la eficacia con la que actualmente se afrontan los conflictos.

## REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2018). *Liderazgo organizacional, toma de decisiones y resolución de conflictos en los docentes de Lima* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo], Repositorio Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24085/Aguilar-SJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alomoto Alomoto, J. P. y Mena Freire, M. A. (2022). El Estrés laboral y su relación con la impulsividad en el personal sanitario de un hospital. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 9017-9034. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4055](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4055)
- Álvarez, D. (2022). *Comunicación asertiva y resolución de conflictos en el personal docente de una escuela básica de Santa Elena – Ecuador* [Tesis para obtener grado académico de Maestría, Universidad César Vallejo], Repositorio Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93350>
- Arques, S. (30 de enero 2023) Ansiedad, estrés y angustia: tres términos que no son sinónimos entre sí. <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/ansiedad-estres-y-angustia-tres-terminos-que-no-son-sinonimos-entre-si>
- Ato, M., López-García, J. J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>

- Avendaño, N. (2019). Conflictos laborales y desarrollo organizacional de los docentes de la institución educativa 046 Victor Raúl Haya de la Torre, ATE 2019 [Tesis para grado académico de maestría, Universidad Privada Telesup Escuela de Posgrado] Repositorio Universidad Privada Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1249/1/AVENDA%20c3%91O%20CULQUICONDOR%20NEDY%20YVAN.pdf>
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E. y Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los docentes peruanos. *Revista Scielo Analytics*, 18(6).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000601138](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138)
- Bernal García, J., Martínez María-Dolores, S. y Sánchez García, J. (2003). *Modelización de los factores más importantes que caracterizan un sitio en la red* [Universidad Politécnica de Cartagena] *Adobe Acrobat*.  
[https://www.um.es/asepuma04/comunica/bernal\\_martinez\\_sanchez.pdf](https://www.um.es/asepuma04/comunica/bernal_martinez_sanchez.pdf)
- Calizaya López, J. M., Bellido Medina, R. S., Alemán Vilca, Y., Morales Palao, B., Monzón Álvarez, G. I., & Ceballos Bejarano, F. E. (2020). Chapter 2: Statement of the problem and theoretical framework in quantitative research. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(107), 88-105.  
<https://doi.org/10.47460/uct.v24i107.418>
- Callacondo, Y. y Paco, V. (2021). *Estrés laboral y engagement en personal de una municipalidad distrital de Puno* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo], Repositorio Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87165/Callacondo\\_LY-Paco\\_LVN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87165/Callacondo_LY-Paco_LVN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cea Rodríguez, J., Riveros Sudy, J., & Cárdenas Gutiérrez, R. (2019). Resolution of labor conflicts: case of negotiation of a collective contract in Codelco (Chile). *Revista Estudios De Administración*, 26(2), 21–37. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2019.56949>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* [ el análisis del poder estadístico para las ciencias de la conducta] (2ª ed.). LEA. <https://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). Código de Ética y Deontología. <https://www.cpsp.pe/codigo-de-etica-y-deontologia>
- Conejo, A. (2019). *Manejo de conflictos y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de sayan* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3502/ANALY%20SARITA%20CONEJO%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cordioli DFC, Cordioli JR, Gazzeta CE, Silva AG, & Lourenção LG. (2019). Occupational stress and work engagement in primary health care workers. *Rev Bras Enferm*, 72(6), 1580-7. <https://www.scielo.br/j/reben/a/QgSbVvnzfWftbgVX3FGSXdK/?format=pdf&lang=en>
- Douglas da Silva, Web Content y SEO Associate, LATAM (2021). Manejo de conflictos: estrategias prácticas de resolución. Zendesk <https://www.zendesk.com.mx/blog/estilo-de-manejo-de-conflicto/>

- EAE Business School (Producer). (26 de Julio 2022). El blog de retos para ser directivos *Cuatro técnicas para el manejo de conflictos laborales* retrievev from: <https://retos-directivos.eae.es/tecnicas-manejo-conflictos-laborales/>
- ESAN. (2021), *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* Editor Conexión Esan.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- Escobedo, M., Hernández, J. Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Revista scielo*, 18(55), 16-24.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>
- Galindo Domínguez, H., Saíenz de la Maza, M., y Lozada Iglesias, D. (2022). La inteligencia emocional en el desarrollo de estilos de resolución de conflictos en futuros educadores. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(3), 141-157.  
<https://doi.org/10.6018/reifop.528721>
- Guerrero Barona, E. (1996). SALUD, ESTRÉS Y FACTORES PSICOLÓGICOS. *Campo Abierto. Revista De Educación*, 13(1), 51-69.  
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/93985>
- Ivancevich & Matteson. (1989). FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS. *Stodocu*:  
<https://www.stodocu.com/pe/document/universidad-privada-del-norte/psicologia-educativa/ficha-tecnica-de-la-escala-de-estres-laboral-oitoms-2022/62905823>

- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.  
<https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kerlinger, F. (2000). *Investigación de comportamiento* (4ta ed.).  
<https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Matallana, R. (2019). La conciliación laboral: Examen de su funcionalidad como sistema de resolución de conflictos. *THEMIS Revista De Derecho*, (75), 135-147.  
<https://doi.org/10.18800/themis.201901.011>
- MBA. (2018). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos* (máster MBA Sevilla).  
<https://www.master-sevilla.com/administracion/tecnicas-negociacion-y-resolucion-conflictos-que-debes-conocer/>
- Medina, S., Preciado, M. y Pando, M. (2007) Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores Mexicanos. *Revista salud pública y nutrición* 8(4).  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn074f.pdf>
- Mena. Y. (2022). *Estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo* [Tesis de licenciatura. Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32112/Mena%20Blanco%2C%20Yomira%20Guianella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Montoya, O. (2007). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados. Caso de estudio. *Revista Scientia Et Technica*, 1(35), 281-286.  
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84903549.pdf>
- Morales, R. (2019). La solución de conflictos empresariales en las Pequeñas y Medianas Empresas del distrito de La Molina. *Anales Científicos*, 80(2), 421-436.  
<https://doi.org/10.21704/ac.v80i2.1458>
- Mosquera, M. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el engagement en trabajadores de sectores públicos y privados* [Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13203>
- Muñoz, V., y Campiño, A. (2020) *Relación entre Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en docentes de bachillerato de una Institución Educativa pública de la ciudad de Pereira* [Proyecto de Práctica Investigativa III] Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Pereira.  
<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6278/4/DDMPSI308.pdf>
- Navines, R. Olivé, V. Fonseca, F. y Martín R. (2021). Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. *Revista Public health emergency collection*, 157(3), 130-140.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8101798/pdf/main.pdf>
- Noroña, D., Quilumba, V., y Vega, V. (2021). Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria. *Revista Scientific*, 6(21), 81-100.  
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.4.81-100>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2019). El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral.

<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2023). Estrés.

<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

Palella Stracuzzi, S. y Martins Pestana, F. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. (2nd ed.) Editorial Venezuela.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>

Platán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/81762945010.pdf>

PsicoUNED (2022) Análisis de los ítems.

<https://psicouned.com/apuntes/psicometria/analisis-items/>

Ramón Pineda, M., Longoria Serrano, M., y Olalde Altarejos, A. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Revista Scielo*, 15(67).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200135)

[86442019000200135](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200135)

Rivera, María-Jose, y Matute, Rubén. (2023). Resolución de conflictos para estudiantes de psicología: Una propuesta de Cultura de Paz. *Revista Psicoperspectivas*, 22(1), 31-45.

<https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol22-issue1-fulltext-2769>

Rojas, J. (2023). 70% de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral. Info Capital Humano.

<https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>

Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista enfermería del trabajo*, 6(3) 105 -114.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa* (3er ed.).

[https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos\\_y\\_Tecnicas\\_de\\_Investigaci%C3%B3n\\_Educativa\\_Carlos\\_Ruiz\\_Bolivar\\_pdf](https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf)

Sánchez, D. (2023). Relación del conflicto organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas de salud. *Revista Enfermería Investiga*, 8(2), 60–67.

<https://doi.org/10.31243/ei.uta.v8i2.2005.2023>

Sánchez Carlessi, H., y Reyes Meza, C. (2015). *Metodología y diseño en investigación científica* (5ta ed.). Biblioteca Nacional del Perú.

[https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%CC%8DA\\_Y\\_DISE%CC%91OS\\_EN\\_LA\\_INVESTIGACI%CC%93N\\_CIENT%CC%8DFICA](https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%CC%8DA_Y_DISE%CC%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%CC%93N_CIENT%CC%8DFICA)

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., y Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista* (1er ed.). Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf>

Silva, R., Pino, F., y Gonzales, D. (2022). Resolución de conflictos \_ estrategias a emplear en pymes de la ciudad de Guayaquil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8272-8295.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3996](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3996)

Takamura, I. (2020), *Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS en colaboradores de una empresa de Piura* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura\\_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Taya, K. (2021) *Estrés Laboral y Resiliencia en Bomberos del Cono Norte de Lima, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo], Repositorio Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111759/Taya\\_BKE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111759/Taya_BKE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Ulsen, J. (2020). 2do lugar en el ranking mundial de Engagement obtiene América Latina y Caribe. HR CONNECT.

<https://www.hrconnect.cl/engagement/2do-lugar-en-el-ranking-mundial-de-engagement-obtiene-america-latina-y-caribe/>

Vinatae y Toyama (2022) *Primer informe de conflictividad laboral en empresas privadas*.

<https://www.vinateatoyama.com/wp-content/uploads/2022/11/VT-REVISTA-1122.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
<b>Estrés Laboral</b>	Es la respuesta adaptativa e influenciada por los rasgos y métodos psicológicos propios del ser humano, siendo el resultado de acciones o sucesos inesperados que se puedan presentar ante una determinada situación, conllevando a la aparición de factores corporales y orgánicos de índole especial en el individuo que llegue a padecerlo (Ivancevich y Matteson, 1989).	El estrés laboral se medirá mediante la Escala de estrés laboral OIT – OMS, que está conformada por 25 ítems y con 7 opciones de tipo Likert.	Clima organizacional	Claridad y entendimiento de la visión y misión	1,10, 11,20	Ordinal.	Alto: >154. Estrés:118 – 153 Medio: 91 – 117. Bajo:<90.
			Estructura organizacional.	Comprensión de estrategias organizacionales			
				Manejo de las políticas de la empresa			
			Territorio organizacional	Grado de proyección frente a la dirección y a los objetivos			
				Canales de comunicación			
			Tecnología	Grado de autoridad	2,12, 16,24		
				Tipo de estructura organizacional			
				Grado de poder			
			Influencia de líder	Condiciones del área de trabajo	3,15, 22		
				Privacidad para laborar			
				Distribución de las áreas de trabajo			
			Falta de cohesión	Estado de vida útil para el equipo de trabajo	4,14, 25		
				Nivel de conocimiento, desarrollo y competencias			
			Respaldo de grupo	Nivel tecnológico del equipos de trabajo	7		
				Liderazgo como jefe de grupo			
Grado de trato laboral							
Consideración por el bienestar del personal							
Expectativa del desempeño del trabajador							
Respaldo de grupo	Cohesión entre compañeros de trabajo	7,9,18,2					
	Nivel jerárquico del equipo de trabajo						
Respaldo de grupo	Organización de actividades laborales	1					
	Respaldo de equipo frente a metas profesionales						
Respaldo de grupo	Apoyo y protección de equipo	8,19, 23					
	Colaboración de equipo sobre nivel técnico						

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL	
<b>Resolución de conflictos</b>	El conflicto aparece en el momento que dos o más personas tienen un desacuerdo, pero la decisión de éstas por negociar y arreglar las circunstancias, será de vital importancia para solucionar el problema en cuestión. Lo que se llama resolución de conflictos (Aguilar, 2015).	La resolución de conflictos será medido a través del cuestionario de resolución de conflictos que consta de 22 ítems, 4 alternativas como respuesta de tipo Likert.	Comunicación asertiva	Comunicación conflictos	sin	Ordinal.	Muy ineficaz	
			Escucha activa	Soluciona los problemas			22-37	
				Sabe escuchar			5,6,7,8,9	
			Preguntar y clarificar	Tolera los errores			10	Ineficaz
				Conducta de respeto y consideración			11,12,13,	38-54
			Buscar acuerdos	Solución los problemas eficazmente			14,15,16,	Eficaz
				Establece personales y profesionales			17,18	55-71
				Sabe identificar intereses comunes			19,20,21,	Muy eficaz
				Sabe plantear diferentes alternativas de solución			22	72-88

## Anexo 02: Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ITEMS	MÉTODO	
¿Cuál es la relación del estrés laboral y resolución de conflictos en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023.?	General	General	Variable 1: Estrés Laboral	Diseño:	
	Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y la resolución de conflictos en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023.	Determinar la relación entre estrés laboral y resolución de conflictos en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023.	Dimensiones Clima organizacional Estructura organizacional Territorio Organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo	Ítems 1 al 25	No experimental y transversal Nivel: Descriptivo-correlacional POBLACIÓN – MUESTRA N=65 <b>ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b> Kolmogórov-Smirnov Frecuencias U de Mann Whitney Rho de Spearman y $r^2$ (tamaño de efecto)
	Específicas	Específicos	Variable 2: Resolución de Conflictos		
	a) Existen diferencias significativas en el estrés laboral en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023, en cuanto al sexo. b) Existen diferencias significativas en la resolución de conflictos en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén - 2023, en cuanto al sexo. c) Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de resolución de conflictos en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023. d) Existe relación directa y significativa entre resolución de conflictos y las dimensiones estrés laboral en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023.	a) Identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023. b) Identificar los niveles de resolución de conflictos en los colaboradores de un consorcio educativo particular en Jaén – 2023. c) Identificar si existen diferencias significativas en el estrés laboral en los colaboradores de un Consorcio Educativo Particular en Jaén 2023, en función al sexo. d) Identificar si existen diferencias significativas en la resolución de conflictos en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023., en función al sexo. e) Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de resolución de conflictos en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023. f) Determinar la relación entre resolución de conflictos y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de un consorcio educativo particular, Jaén – 2023.	Dimensiones Comunicación asertiva Escucha activa Preguntar y clarificar Buscar acuerdos	ítems 1 al 22	<b>Instrumentos</b> -Escala Estrés Laboral OIT-OMS -Cuestionario Resolución de Conflictos

### Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

#### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS IVANCEVICH & MATTESON (1989)

Nombres y apellidos:..... Fecha actual:../../.....

Edad:..... Género: (M) (F) Unidad orgánica:.....

Cargo:..... Tiempo en el cargo actual:.....

**NOTA IMPORTANTE: Marca con una (x) si deseas continuar con las preguntas o si no deseas participar.**

Acepto voluntariamente participar de este estudio ( ).

No deseo participar de este estudio ( ).

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario está validado para medir los niveles de estrés dentro de una organización, contiene 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales. Lea atentamente cada ítem e indique marcando con una (X) el número que mejor describa según su apreciación. Se puede observar que el nivel de las condiciones de estrés está representado mediante la siguiente forma:

- 1. NUNCA    2. RARAS VECES    3. OCASIONALMENTE    4. ALGUNAS VECES**  
**5. FRECUENTEMENTE    6. GENERALMENTE    7. SIEMPRE**

Se le pide responder con veracidad.

N° de ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							

8	El que mi equipo no me respalde en mis metas me causa estrés.								
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.								
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.								
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.								
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me estresa.								
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

<b>FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS</b>	
<b>Nombre del instrumento</b>	Escala de Estrés Laboral OIT - OMS
<b>Autores</b>	Ivancevich & Matteson
<b>Año</b>	1989
<b>Procedencia</b>	El instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OMS en conjunto con la OIT
<b>Confiabilidad</b>	0,996, según el alfa de Cronbach
<b>Aplicación</b>	Individual y grupal
<b>Ámbito de Aplicación</b>	Población laboral a partir de los 18 años
<b>Particularidad</b>	Instrumento de exploración Psicológica
<b>Duración</b>	Tiempo estimado de 10 a 15 minutos
<b>Finalidad</b>	Detectar el estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales
<b>Estructuración</b>	La prueba consta de 7 áreas o dimensiones
<b>Baremación</b>	Tabla de cálculos de puntuaciones
<b>Calificación</b>	Nunca (1 punto), Raras veces (2 puntos), Ocasionalmente (3 puntos), Algunas veces (4 puntos), Frecuentemente (5 puntos), Generalmente (6 puntos), Siempre (7 puntos).
<b>Categorías generales</b>	Alto nivel de estrés: >154 Estrés :118 – 153 Nivel intermedio : 91 – 117 Bajo Nivel de Estrés: <90

<b>Nº</b>	<b>Áreas</b>	<b>Número de ítems</b>	<b>Rango de estrés</b>
1	Clima organizacional	1,10,11,20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2,12,16,24	4 a 28
3	Territorio Organizacional	3,15,22	3 a 21
4	Tecnología	4,14,25	3 a 21
5	Influencia del líder	5,6,13,17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7,9,18,21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8,19,23	3 a 21

## CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Nombres y apellidos:..... Fecha actual:../../.....

Edad:..... Género: (M) (F) Unidad orgánica:.....

Cargo:..... Tiempo en el cargo actual:.....

**NOTA IMPORTANTE: Marca con una (x) si deseas continuar o no con las preguntas**

Acepto voluntariamente participar de este estudio ( ).

No deseo participar de este estudio ( ).

**INDICACIONES:**

El presente cuestionario está diseñado para evaluar su nivel actual de RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, a continuación, encontrará una serie de atributos sobre el liderazgo organizacional, agrupados en dimensiones, para cada atributo encontrará una escala numerada del 1 al 4. Marque el número que más se acerque al modo como piensa o actúa actualmente. Al responder, trate de pensar en las cosas tal como se dan realmente, no como piensa que deberían hacerse. La escala consta de 22 ítems. Responda por favor a todas las preguntas que se plantean con verdad, marcando con una x en un solo recuadro. No deje ningún ítem sin contestar. Si no está seguro, déjese guiar por su primer impulso.

	DIMENSIONES	VALORACIÓN			
		Nunca	Casi nunca	Casi siempre	siempre
	<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>				
1	Su comunicación es asertiva	1	2	3	4
2	Trata usted, de no generar conflictos cuando hay diferencia de opiniones	1	2	3	4
3	Mantiene una postura de conciliación ante una situación difícil	1	2	3	4
4	Propone soluciones a los problemas de su organización	1	2	3	4
	<b>ESCUCHA ACTIVA</b>				
5	Escucha sin interrumpir para asimilar las nuevas ideas	1	2	3	4
6	Ante un error, escucha el consejo de los demás	1	2	3	4
7	Aplica las recomendaciones para mejorar las relaciones humanas con sus compañeros.	1	2	3	4
8	Escucha y tolera los posibles improperios de otros	1	2	3	4

9	Demuestra en su postura física, su tranquilidad cuando lo cuestionan	1	2	3	4
10	Mantiene la calma y la serenidad cuando debate	1	2	3	4
<b>PREGUNTAR Y CLARIFICAR</b>					
11	Pregunta bien, para comprender el problema en cuestión	1	2	3	4
12	Respeto las posiciones ideológicas de sus compañeros	1	2	3	4
13	Cree usted, que analiza bien la situación antes de tomar una decisión	1	2	3	4
14	Considera las diferentes situaciones de la vida como oportunidades para afinar sus cualidades personales	1	2	3	4
15	Respeto los procesos de solución a los problemas para lograr mayor cohesión laboral	1	2	3	4
16	Las soluciones a los problemas tienen sus respectivos procesos, en ese sentido contribuye de manera eficaz para que eso sea así	1	2	3	4
17	Sus objetivos personales y profesionales se basan en la cordialidad y el respeto a los demás	1	2	3	4
18	Los objetivos personales y profesionales de usted son solidarios con los objetivos de sus compañeros en la organización	1	2	3	4
<b>BUSCAR ACUERDOS</b>					
19	Identifica los intereses comunes para mejorar en equipo dentro de la organización	1	2	3	4
20	Promueve los intereses de la organización en aras de la calidad y excelencia profesional, tanto de usted como de sus compañeros	1	2	3	4
21	Plantea alternativas de solución en consenso para crear un buen clima laboral	1	2	3	4
22	Las alternativas de solución que usted propone en la organización resuelven los conflictos	1	2	3	4

## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Resolución de Conflictos
Autor	José Luis Aguilar Sáenz
Año	2015
Procedencia	Perú
Adaptación	Si fuera el caso
Institución	UCV
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	146
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Confiabilidad	0,901
Fecha trabajo de campo (fecha de aplicación)	1 de octubre del 2015
Escala de medición	<p>Muy ineficaz =22-37</p> <p>Ineficaz =38-54</p> <p>Eficaz =55-71</p> <p>Muy eficaz = 72-88</p>
Tiempo utilizado	20 minutos
Calificación	<p>Siempre = 4 puntos</p> <p>Casi siempre = 3 puntos</p> <p>Casi nunca = 2 puntos</p> <p>Nunca = 1 punto</p>

## **Anexo 04: Consentimiento informado y/o asentimiento informado, formato UCV**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO POR LOS COLABORADORES**

Título de la investigación: Estrés laboral y resolución de conflictos en un consorcio educativo particular, Jaén – 2023

Investigador(as): María Dely Carranza silva, mi compañera Katherine Eleana Gutiérrez Orlandini

#### **Propósito del estudio**

Les invitamos a participar en la investigación titulada “Estrés laboral y resolución de conflictos en un consorcio educativo particular, Jaén – 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre estrés laboral y resolución de conflictos en los colaboradores de un Consorcio Educativo Particular, Jaén-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Consorcio Educativo Particular, Jaén-2023

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

1. Se realizarán dos encuestas donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación.
2. Las encuestas tendrán un tiempo aproximado de 15 minutos para la primera y 20 minutos para la segunda, las cuales se realizarán en aulas de la institución.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación 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 las Investigadoras María Dely Carranza Silva -75394894 E-mail: [delycarranzasilva@gmail.com](mailto:delycarranzasilva@gmail.com) y Katherine Eleana Gutiérrez Orlandini E-mail: [Katty\\_guti\\_23@hotmail.com](mailto:Katty_guti_23@hotmail.com) y Docente asesor Mg. Ore Sandoval, Shirley Rossmery E-mail: [sore@ucvvirtual.edu.pe](mailto:sore@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

**Anexo 05: Print de consentimiento informado aceptando participar en el estudio**

**Escala De Estrés Laboral De La OIT – OMS**

Nombres y apellidos: M. Y. T. G Fecha actual: 08.09.2023  
Edad: 32 Género: (M)  Unidad orgánica: \_\_\_\_\_  
Cargo: C. Secundaria Tiempo en el cargo actual: 8 meses

**NOTA IMPORTANTE:** Marca con una (x) si deseas continuar con las preguntas o si no deseas participar.

Acepto voluntariamente participar de este estudio   
No deseo participar de este estudio ( ).

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario está validado para medir los niveles de estrés dentro de \_\_\_\_\_ contiene 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales. Lea

**CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Nombres y apellidos: M. Y. T. G Fecha actual: ././.  
Edad: 32 Género: (M)  Unidad orgánica: \_\_\_\_\_  
Cargo: C. Secundaria Tiempo en el cargo actual: 8 meses

**NOTA IMPORTANTE:** Marca con una (x) si deseas continuar o no con las preguntas

Acepto voluntariamente participar de este estudio   
No deseo participar de este estudio ( ).

**INDICACIONES:**

El presente cuestionario está diseñado para evaluar su nivel actual de RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS a continuación, encontrará una serie de atributos sobre el liderazgo

## Anexo 07: Prueba piloto de los instrumentos

**Tabla 9**

*Análisis descriptivo de ítems de la escala estrés laboral*

	Media	DE	Asi/	Curt/	IHC	COM/
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	2,09	,973	,591	-,544	,399	,765
2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	1,69	,848	1,361	1,650	,366	,844
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	2,00	1,087	1,000	,216	,582	,802
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	2,07	1,156	1,158	,830	,660	,705
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	1,69	,925	1,397	1,253	,475	,814
6. El que mi supervisor no me respete me estresa	2,56	1,925	1,091	,005	,592	,822
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	2,02	1,011	,921	,506	,502	,756
8. El que mi equipo no me respalde en mis metas me causa estrés	2,62	1,800	,746	-,917	,772	,783
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	2,22	1,650	1,439	1,259	,660	,814
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	2,84	2,266	,925	-,789	,741	,759
11. El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	2,53	1,817	0,884	-,759	,788	,736
12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me estresa	1,78	,902	,855	-,273	,544	,858
13. El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa	2,84	2,266	,790	-1,008	,717	,648
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	1,93	,963	,937	,095	,613	,753
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	2,40	2,060	1,291	,145	,600	,866

16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	2,64	2,013	1,126	-,118	,594	,703
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	1,93	,986	,733	-,525	,591	,745
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	3,40	2,260	,378	-1,470	,769	,799
19. El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	2,89	2,047	,739	-,918	,875	,875
20. El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés	2,40	1,947	1,221	,145	,780	,804
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	2,51	1,866	1,288	,508	,651	,888
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	1,58	,657	,707	-,485	,221	,727
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	2,58	1,815	1,098	,140	,749	,776
24. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	2,60	1,802	1,270	,660	,661	,770
25. El no contar con tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	2,53	1,727	1,050	,111	,684	,823

Los valores que se aprecian en la asimetría y curtosis se hallan en el rango de +1.5/-1.5. A asimismo en las comunalidades podemos considerar según (Bernal et al.,2003), refiere que la comunalidad de un ítem, es la proporción de su varianza que puede ser explicado por el modelo factorial, teniendo una oscilación entre cero y uno. Además, se puede apreciar que el ítem 13 (0,648) es el menor explicado según este modelo.

## Anexo 08: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

**Tabla 10**

*Evidencia de validez de constructo mediante el AF de la escala estrés laboral*

Prueba de KMO y Bartlett		
KMO		0,761
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi	920, 457
	gl	300
	Sig	<,001

Se aprecia la prueba de KMO la cual es de  $0,761 < 1$ , esto refleja que al estar más cerca 1 resulta adecuado para su utilización, y según la prueba de Bartlett es de  $,001 < 0,05$ , lo que indica que es significativo, esto se refiere a que se cumple con lo requerido para la validez de constructo (Montoya, 2007).

**Tabla 11**

*Evidencia de validez de constructo mediante el AFC de la escala estrés laboral*

Indicadores de ajuste	valor	Indices óptimos
Ajuste absoluto		
$\chi^2$ /gl Razón de chi cuadrado/grados libertad	637	$\leq 3.00$ (admissible)
RMSEA Error cuadrático medio de aproximación	0.171	$\leq 0.05$ ( No acceptable)
Ajuste comparativo		
CFI Índice de ajuste comparativo	0.593	$\geq 0.90$ (No acceptable)
TLI Índice de ajuste no normado	0.556	$\geq 0.90$ (No acceptable)

En la tabla 4, se evidencia que la razón al chi al cuadrado y grados libertad obtuvo un valor de 637 y es menor de 3,000, por lo tanto, es un ajuste aceptable. Asimismo, el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) arrojó un valor de 0,171 que es mayor a 0.05, por lo que, es un ajuste no aceptable. En cuanto al (CFI) se obtuvo un puntaje de 0,593 lo cual no es aceptable ya que es menor de 0,90. Por último, el índice de ajuste normativo (TLI) arrojó un valor de 0,556 lo cual no es aceptable debido a que es menor que 0,90. Todo lo expuesto según Escobedo et al. (2016).

**Tabla 12***Evidencia de ítem-dimensión y dimensión test de la escala estrés laboral*

Dimensiones	N° ítems	Ítem dimensión		Dimensión test	
		Ítems	Correlación por ítem	Correlación por dimensión	Correlación de Pearson
Clima organizacional	4	1	,558	0,01	,870
		10	,925		
		11	,877		
		20	,914		
Estructura organizacional	4	2	,471	0,01	,830
		12	,660		
		16	,834		
		24	,788		
Territorio organizacional	3	3	,689	0,01	,711
		15	,918		
		22	,600		
		4	,855		
Tecnología	3	14	,665	0,01	,829
		25	,899		
		5	,656		
		6	,807		
Influencia de líder	4	13	,861	0,01	,826
		17	,742		
		7	,538		
		9	,745		
Falta de cohesión	4	18	,821	0,01	,940
		21	,785		
		8	,870		
		19	,918		
Respaldo de grupo	3	19	,918	0,01	,921
		23	,903		

Según la correlación de Pearson, se observa que la dimensión falta de cohesión es la más significativa con un 0,940 y con más bajo valor tenemos a la dimensión territorio organizacional con un 0,711. En cuanto a ítem dimensión el ítem 10 es el

más elevado con un 0,925 perteneciente a la dimensión clima organizacional y el ítem 7 es el más bajo con un 0,538. Sin embargo, todos estos valores siguen siendo elevados. La correlación ítem –test se consigue a través de la correlación entre las puntuaciones en el ítem y las puntuaciones en el test, eliminando la del ítem. Es decir, se suelen eliminar aquellos elementos cuyo índice de homogeneidad sea menor a 0,20 según escala de Likert. (PsicoUNED,2022)

**Tabla 13**

*Confiabilidad de la escala de estrés laboral y sus dimensiones*

Confiabilidad	Omega	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Clima organizacional	0,861	0,847	4
Estructura organizacional	0,674	0,631	4
Territorio organizacional	0,652	0,545	3
Tecnología	0,763	0,722	3
Influencia de líder	0,789	0,727	4
Falta de cohesión	0,717	0,700	4
Respaldo de grupo	0,880	0,878	3
Escala general	0,947	0,945	25

De acuerdo a la confiabilidad por el alfa de conbrach se observa que el valor más alto se encuentra en la dimensión de respaldo de grupo con un 0,878, así también de acuerdo a la omega con un 0,880 y el menor en la dimensión territorio organizacional con una confiabilidad del alfa de Cronbach de 0,545 y un omega de 0,652. Según (Ruiz, 2013) la confiabilidad es vista como la proporción de la varianza, y esta a su vez puede ser entendida como la diferencia entre 1.00 en relación a la proporción del error de la varianza con respecto a la varianza total obtenida al administrar un instrumento de medición.

**Tabla 14***Análisis descriptivo de ítems de la variable resolución de conflictos*

	M	DE	Asi/	Curt/	IHC	COM/
1. Su comunicación es asertiva	3,31	,468	,844	-1,349	-,001	,633
2. Trata usted, de no generar conflictos cuando hay diferencia de opiniones	3,47	,625	-,745	-,373	,153	,821
3. Mantiene una postura de conciliación ante una situación difícil	3,64	,570	-1,374	1,017	,147	,672
4. Propone soluciones a los problemas de su organización	3,27	,580	-,085	-,408	,332	,667
5. Escucha sin interrumpir para asimilar las nuevas ideas	3,71	,458	-,964	-1,123	,147	,709
6. Ante un error, escucha el consejo de los demás	3,67	,477	-,732	-1,535	,134	,740
7. Aplica las recomendaciones para mejorar las relaciones humanas con sus compañeros	3,67	,477	-,732	-1,535	,350	,633
8. Escucha y tolera los posibles improperios de otros	3,13	,661	-,642	1,448	,154	,631
9. Demuestra en su postura física, su tranquilidad cuando lo cuestionan	3,44	,546	-,209	-1,089	,317	,728
10. Mantiene la calma y la serenidad cuando debate	3,69	,468	-,844	-1,349	,301	,737
11. Pregunta bien, para comprender el problema en cuestión	3,31	,468	,844	-1,349	,199	,588
12. Respeta las posiciones ideológicas de sus compañeros	3,80	,405	-1,552	,426	,369	,543
13. Cree usted, que analiza bien la situación antes de tomar decisiones	3,42	,543	-,123	-1,095	,444	,791
14. Considera las diferentes situaciones de la vida como oportunidades para afinar sus cualidades personales	3,44	,624	-,664	-,461	,268	,601
15. Respeta los procesos de solución a los problemas para lograr mayor cohesión laboral	3,69	,468	-,844	-1,349	,447	,627

---

16. Las soluciones a los problemas tienen sus respectivos procesos, en ese sentido contribuye de manera eficaz para que eso sea así.	3,33	,477	,732	-1,535	,036	,621
17. Sus objetivos personales y profesionales se basan en la cordialidad y el respeto a los demás	3,80	,405	-1,552	,426	,060	,683
18. Los objetivos personales y profesionales de usted son solidarios con los objetivos de sus compañeros en la organización	3,67	,477	-,732	-1,535	,234	,810
19. Identifica los intereses comunes para mejorar en equipo dentro de la organización	3,33	,477	,732	-1,535	,085	,735
20. Promueve los intereses de la organización en aras de calidad y excelencia profesional, tanto de usted como de sus compañeros.	3,31	,468	,844	-1,349	,251	,693
21. Planta alternativas de solución en consenso para crear un buen clima laboral	3,36	,570	-,165	-,690	,208	,781
22. Las alternativas de solución que usted propone en la organización resuelven los conflictos	3,13	,505	,262	,819	,603	,720

---

Los valores que se aprecian en la asimetría y curtosis se hallan en el rango de +1.5/-1.5. A asimismo en las comunalidades podemos considerar según (Bernal, et al 2003), refiere que la comunalidad de un ítem, es la proporción de su varianza que puede ser explicado por el modelo factorial, teniendo una oscilación entre cero y uno. Además, se puede apreciar que el ítem 12 (0,543) es el menor explicado según este modelo.

**Tabla 15**

*Evidencia de validez de constructo mediante el AF de la escala de resolución de conflictos*

Prueba de KMO y Bartlett		
KMO		,443
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi	305,159
	gl	231
	Sig	<,001

Se observa a la prueba de KMO la cual es de  $0,443 < 1$ , esto refleja que al estar más cerca 1 resulta adecuado para su utilización, y según la prueba de Bartlett es de  $,001 < 0,05$ , lo que indica que es significativo, esto se refiere a que se cumple con lo requerido para la validez de constructo (Montoya, 2007).

**Tabla 16**

*Evidencia de validez de constructo mediante el AFC de la escala resolución de conflictos*

Indicadores de ajuste	valor	Indices óptimos
Ajuste absoluto		
$\chi^2$ /gl Razón de chi cuadrado/grados libertad	318	$\leq 3.00$ (admissible)
RMSEA Error cuadrático medio de aproximación	0.108	$\leq 0.05$ ( No acceptable)
Ajuste comparativo		
CFI Índice de ajuste comparativo	0.284	$\geq 0.90$ (No acceptable)
TLI Índice de ajuste no normado	0.209	$\geq 0,90$ (No acceptable)

Se evidencia que la razón al chi al cuadrado y grados libertad obtuvo un valor de 318 siendo menor de 3,000, llegando hacer un ajuste aceptable. Asimismo, el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) arrojó un valor de 0,108 siendo mayor a 0.05, por lo que, es un ajuste no aceptable. En cuanto al (CFI) se obtuvo un puntaje de 0,284 lo cual no es aceptable ya que es menor de 0,90. Por último, el índice de ajuste normativo (TLI) arrojó un valor de 0,209 el cual no es aceptable debido a que es menor que 0,90. Todo lo expuesto según Escobedo et al. (2016).

**Tabla 17***Evidencia de ítem-dimensión y dimensión test de la escala resolución de conflictos*

Dimensiones	N° ítems	Ítem dimensión		Dimensión test	
		Ítems	Correlación por ítem	Correlación por dimensión	Correlación de Pearson (total)
Comunicación asertiva	4	1	,494	0,01	,473
		2	,580		
		3	,735		
		4	,687		
		5	,389		
		6	,277		
		7	,593		
Escucha activa	6	8	,624	0,01	,343
		9	,771		
		10	,507		
		11	,493		
		12	,439		
		13	,510		
Preguntar y clarificar	8	14	,615	0,01	,651
		15	,575		
		16	,394		
		17	,223		
		18	4,20		
Buscar acuerdos	4	19	,608	0,01	,301
		20	,508		
		21	,695		
		22	,654		

Según la correlación de Pearson, se aprecia que la dimensión preguntar y clarificar es la más significativa con un 0,651 y con más bajo valor tenemos a la dimensión buscar acuerdos con un 0,301, siendo esta correlación significativa. En cuanto a ítem-dimensión, el ítem 9 es el más elevado con un 0,771 perteneciente a la escucha activa y el ítem 17 es el más bajo con un 0,223, en la que se aprecia una correlación significativa. La correlación ítem-test se consigue a través de la correlación entre las puntuaciones en el ítem y las puntuaciones en el test, eliminando la del ítem. Es decir, se suelen eliminar aquellos elementos cuyo índice de homogeneidad sea menor a 0,20 según escala de Likert. (PsicoUNED,2022).

**Tabla 18***Confiabilidad de la escala de resolución de conflictos y sus dimensiones*

Confiabilidad	Omega	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Comunicación asertiva	0,522	0,482	4
Escucha activa	0,553	0,498	6
Preguntar y clarificar	0,499	0,483	8
Buscar acuerdos	0,480	0,463	4
Escala general	0,681	0,667	22

De acuerdo a la confiabilidad por el alfa de Cronbach se observa que el valor más alto se encuentra en la dimensión de escucha activa con un 0,498, así también de acuerdo a la omega con un 0,553 y el menor valor en la dimensión buscar acuerdos con una confiabilidad del alfa de Cronbach de 0,463 y un omega de 0,480. Según (Ruiz, 2013) la confiabilidad es vista como la proporción de la varianza, y esta a su vez puede ser entendida como la diferencia entre 1.00 en relación a la proporción del error de la varianza con respecto a la varianza total obtenida al administrar un instrumento de medición.

## **Anexo 09: Solicitud de permiso de instrumento a la respectiva autoridad**

### **SOLICITO: AUTORIZACIÓN Y PERMISO PARA UTILIZAR CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Dr. José Luis Aguilar Saenz

16 de Julio del 2023

Estimado Dr. José Luis Aguilar Saenz, reciba nuestro cordial saludo.

Yo, María Dely Carranca Silva, junto a mi compañera Katherine Eleana Gutiérrez Orlandini, somos bachilleres de la carrera profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo. Ante usted, nos presentamos con el debido respeto y exponemos lo siguiente:

Teniendo conocimiento que usted es el titular de los derechos de autor del “Cuestionario de Resolución de Conflictos”. Por lo tanto, acudimos a usted para que nos facilite el manual completo y el permiso de utilizarlo en nuestra actual investigación sobre el Manejo de estrés y resolución de conflictos en el ámbito organizacional.

Por favor, ruego nos pueda contestar a la dirección que figura abajo si decide darnos el permiso para el uso de su cuestionario. También, solicitamos nos informe si tiene alguna preferencia en cuanto a cómo mencionar su obra.

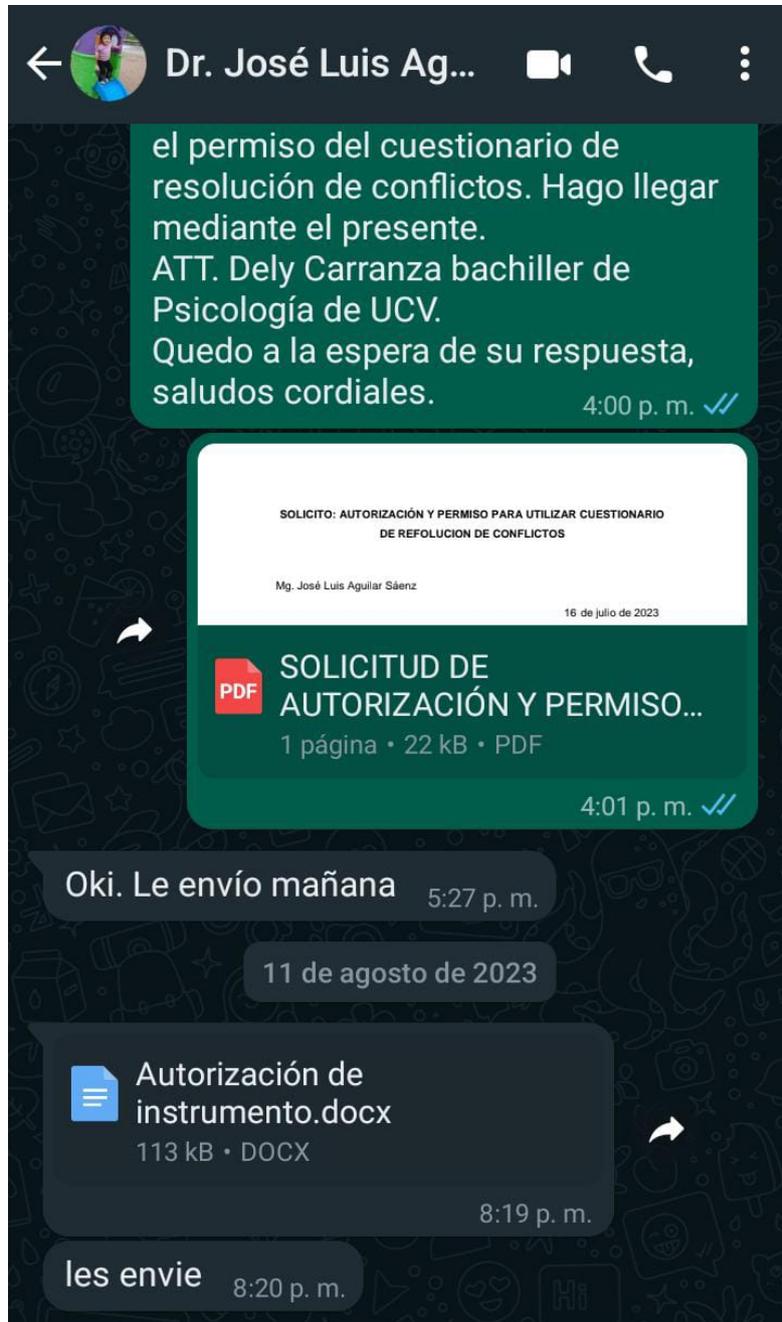
Agradecemos por anticipado considere nuestra petición.

Atentamente

María Dely Carranza Silva -75394894 E-mail: delycarranzasilva@gmail.com

Katherine Eleana Gutierrez Orlandini – 75509766 E-mail: Katty\_guti\_23@hotmail.com

**Anexo 10: Print documento para autorización del instrumento resolución de conflictos**



## **Anexo 11: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad**

### **AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR EL CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Yo, José Luis Aguilar Saenz con el grado académico de Doctor en Educación identificado con DNI n° 40366469 autorizo el uso del instrumento de Resolución de Conflictos a las bachilleres María Dely Carranca Silva y a Katherine Eleana Gutiérrez Orlandini de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, considerando lo siguiente:

Manifiesto ser el titular de los derechos de autor del "Cuestionario de Resolución de Conflictos". Por lo tanto, faculto su uso en la investigación que llevan a cabo las bachilleres sobre el Manejo de estrés y resolución de conflictos en el ámbito organizacional.

Por ello, expido el permiso para el uso del cuestionario.

Atentamente

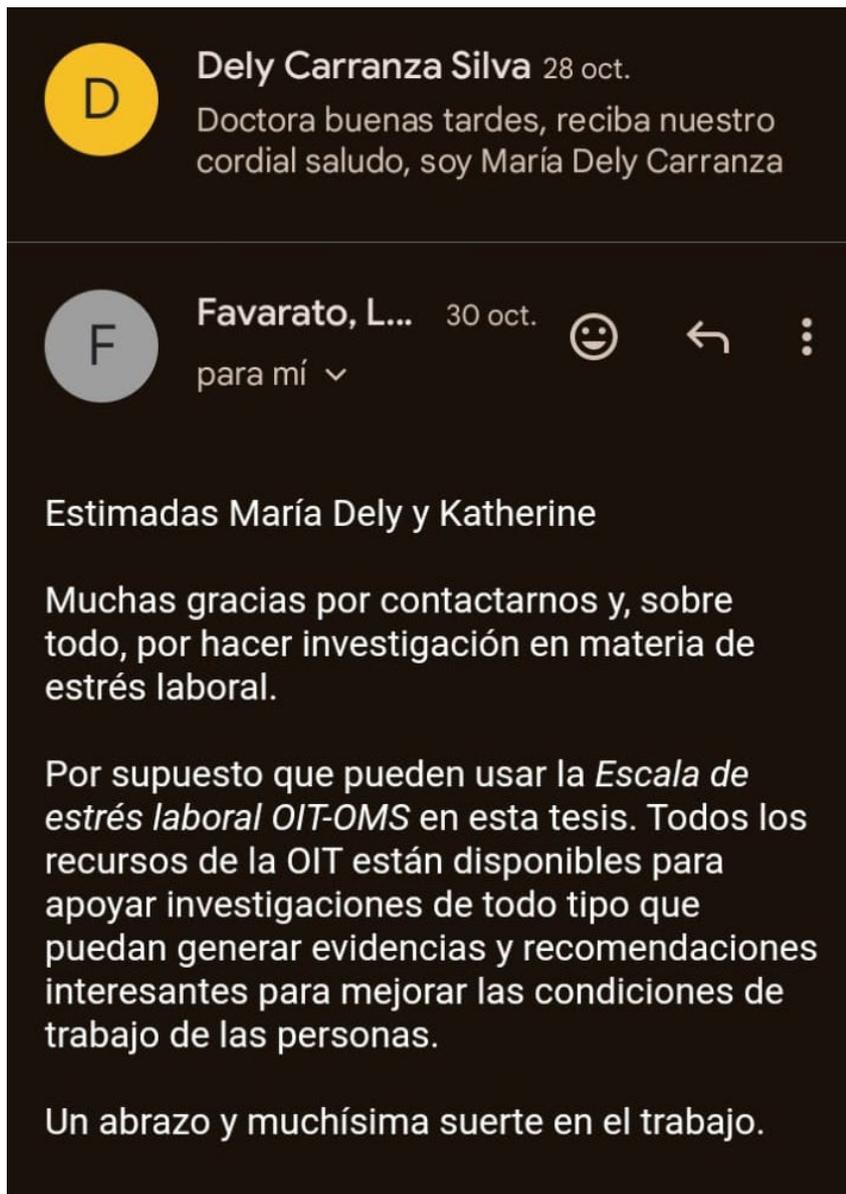


Dr. José Luis Aguilar Saenz  
Orcid. Org<sup>o</sup>0000-0002-7338-3749  
METODÓLOGO

E-mail: joluagui77@gmail.com

12 de agosto del 2023

## Anexo 12: Print documento para autorización del instrumento Estrés laboral



## Anexo 113: Solicitud de permiso para el desarrollo de la investigación

Asunto: Solicitud de Autorización para Realizar una Investigación

Lic. Julio Martín Cabrera Mejía.

Director

Consortio Educativo Particular Montessori School

Reciba un cordial saludo. Nos dirigimos a usted en calidad de estudiantes del Programa de Titulación de la UCV, donde actualmente estamos desarrollando nuestro proyecto de investigación como parte de los requisitos necesarios para obtener nuestro título de licenciatura en la carrera profesional de Psicología.

El propósito de acudir a Ud. es para solicitar su autorización para llevar a cabo una investigación titulada "Estrés laboral y resolución de conflictos en un consorcio educativo particular, Jaén – 2023", y para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: Escala de estrés laboral OIT- OMS y cuestionario de resolución de conflictos. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas.

Agradecemos de antemano su atención y respuesta a esta solicitud.

14 de agosto del 2023

Atentamente,



---

María Dely Carranza Silva

Cód. 700313535769



---

Katherine Eleana Gutierrez Orlandini

Cód. 7003134168

## Anexo 14: Consentimiento informado o asentimiento

### AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Jaén, 15 de agosto del 2023.

Yo, Julio Martín Cabrera Mejía director del Consorcio Educativo Montessori School, autorizó el desarrollo de la investigación que llevaran a cabo las bachilleres MARÍA DELY CARRANZA SILVA y KATHERINE ELEANA GUTIERREZ ORLANDINI de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, teniendo conocimiento de la aplicación de test a través de dos cuestionarios, para ejecutar su tesis titulada: "Estrés laboral y resolución de conflictos en un consorcio educativo particular, Jaén – 2023" a partir de la fecha y hasta culminar su estudio.

Por ello, expido el permiso para el desarrollo de su investigación.

Atentamente,



Julio Martín Cabrera Mejía  
DIRECTOR

## Anexo 15: Prueba de normalidad

**Tabla 19**

*Prueba de Kolmogórov-Smirnov*

Variables y dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Escala de estrés laboral	,158	65	,001
Clima organizacional	,173	65	,001
Estructura organizacional	,148	65	,001
Territorio Organizacional	,212	65	,001
Tecnología	,236	65	,001
Influencia del líder	,173	65	,001
Falta de cohesión	,149	65	,001
Respaldo del grupo	,179	65	,001
Escala Resolución de conflictos	,128	65	,010
Comunicación asertiva	,164	65	,001
Escucha activa	,331	65	,001
Preguntar y clarificar	,139	65	,003
Buscar acuerdos	,150	65	,001

Como el valor de la sig. de la prueba Kolmogórov-Smirnov es menor que 0,05, se tiene una distribución no paramétrica, por lo tanto, las pruebas de correlaciones se harán con la Rho de Spearman. Según Romero (2016), la prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov, también conocida como K-S, es una prueba de significancia estadística utilizada para comprobar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplean para variables cuantitativas y con un número de datos mayor a 50.

## Anexo16: Evidencia de aprobación del curso de Conducta responsable

PERFIL

MARÍA DELY CARRANZA SILVA



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

Solicitar Incorporación

Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 29/12/2023

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

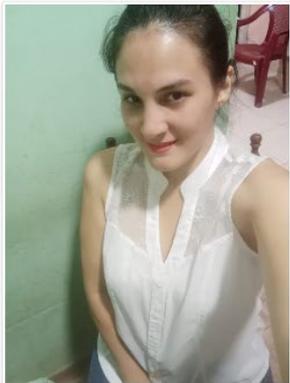
Agregar foto Eliminar foto ?

Resumen

[https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id\\_investigador=370458](https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=370458)

PERFIL

KATHERINE ELEANA GUTIERREZ ORLANDINI



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

Solicitar Incorporación

Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 30/12/2023

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

Agregar foto Eliminar foto ?

Resumen

[https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id\\_investigador=370663](https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=370663)