



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Estilos de manejo de conflictos y bienestar psicológico en colaboradores de
la Municipalidad de Lagunas – LAGUNAS

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Inoñán Castañeda, Katherin Medalip (ORCID: 0000-0002-8169-220X)

ASESOR:

Mg. Amorós Rodríguez, Eduardo (ORCID: 0000-0002-3372-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a mi familia,
porque siempre me brindan su apoyo
incondicional para ir en busca de mis
objetivos; pero sobre todo por compartir cada
logro de mis experiencias en mi formación
profesional.

Agradecimiento

A Dios por su amor y guía infinita, a los colaboradores de la municipalidad por su participación en la realización del trabajo de investigación, y a mis colegas, por su generoso tiempo y sabias orientaciones.

Página del Jurado

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Katherin Medalip Inoñán Castañeda, egresada del programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo, identificada con DNI N°48171382.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

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

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

Chiclayo, diciembre de 2019



Inoñán Castañeda Katherin Medalip

DNI: 48171382

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento:	23
2.6. Métodos de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	44
Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos (TKI).....	44
Cuestionario Bienestar Psicológico – BIEPS-A.....	46
Baremos percentilares	47
Matriz de consistencia	48
Consentimiento informado para participantes de la investigación.....	51
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	52
Acta de aprobación de originalidad de tesis	53
Reporte de Turnitin	54
Formulario de autorización para publicación electrónica	55
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	56

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Operacionalización de la variable estilos de manejo de conflictos.....</i>	18
<i>Tabla 2. Operacionalización de bienestar psicológico.....</i>	20
<i>Tabla 3. Asociación entre el estilo de manejo de conflicto colaborador y el bienestar psicológico en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe</i>	25
<i>Tabla 4. Asociación entre el estilo de manejo de conflicto de compromiso y el bienestar psicológico en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe</i>	25
<i>Tabla 5. Porcentaje del nivel de los estilos de manejo de conflictos en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe</i>	26
<i>Tabla 6. Porcentaje del nivel de bienestar psicológico en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe</i>	27

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la asociación entre los estilos de manejo de conflictos y el bienestar psicológico en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe, 2019. El tipo de investigación fue descriptiva, método y diseño no experimental, correlacional y transversal ya que se recogió la información en un período específico; la población estuvo conformada por 61 colaboradores. Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron, inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) de Thomas y Kilmann y la Escala de bienestar psicológico – Bieps A de Casullo, ambos en escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones. Se halló que existe relación directa entre el estilo de manejo de conflicto colaborador y el bienestar psicológico en los colaboradores de la municipalidad de Lagunas-Mocupe 2019.

Palabras clave: Bienestar psicológico, estilos de conflictos, colaboradores, municipalidad

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the association between conflict management styles and psychological well-being in collaborators of the Municipality of Lagunas-Mocupe, 2019. The type of research was descriptive, non-experimental, correlational and cross-sectional design and method. that the information was collected in a specific period; The population was made up of 61 employees. The instruments used to measure the variables were Thomas and Kilmann Conflict Management Style Inventory (TKI) and the Psychological Well-being Scale - Bieps A de Casullo, both on the Likert scale, which provided information about the relationship that existing among the study variables in their different dimensions. It was found that there is a direct relationship between collaborative conflict management style and psychological well-being in employees of the municipality of Lagunas-Mocupe 2019.

Keywords: Psychological well-being, conflict styles, collaborators, municipality

I. INTRODUCCIÓN

Tras surgir diversos conflictos en el proceso del desarrollo y expansión del ser humano, viéndose esto entre personas, comunidades, y países debido a factores tales como la deficiente comunicación entre ellos, llegando incluso en situaciones extremas a un conflicto armado, hecho que ha dejado como resultado miles de muertes, miseria y desesperación. Muchos de estos conflictos se ocasionaron a causa de la deficiente comunicación de carácter político o ideológico, en el cual los integrantes de las diferentes agrupaciones políticas de turno y las agrupaciones que se oponen a dicho régimen, no logran comunicarse de manera adecuada llegando a conflictos tales como la guerra de Siria (Acnur, 2018).

La interacción que realiza el ser humano lo conlleva a ser susceptible para enfrentar conflictos, y su cotidianidad determina la forma en cómo estos manejan las desigualdades que los perjudican; así pues, es normal que en una organización acontezcan eventos que amenacen con desestabilizar el ambiente laboral y afecte su cultura organizacional.

Cabe mencionar también, que el conflicto es el procedimiento colectivo donde un aproximado de dos o más sujetos ya sean estos en grupos o no, a fin de poseer intereses y metas, pugnando unos contra otros, procurando de esta forma retirar al oponente estimado como rival. (AnderEgg, 1995).

Al mismo tiempo, estos eventos desencadenan disputas en la organización las cuales muchas son entendidas como una lucha entre dos o más partes, provenientes de la diversidad de eventos como intereses contrapuestos, desacuerdos, opiniones opuestas o carencia de empatía entre los implicados. Comprendiendo la naturaleza de cualquier conflicto resulta importante poder reconocer el origen del conflicto e identificar a los

sujetos involucrados, con la finalidad de establecer el modo en el que será manejado para de este modo conseguir un acuerdo efectivo.

Asimismo, los conflictos pueden ser funcional o disfuncionales; el primero posee predisposición al coloquio y a la resolución, buscando la armonía institucional, mientras que los disfuncionales afectan al rendimiento y al adecuado funcionamiento de los colaboradores, colocando en situaciones de riesgo la estabilidad institucional. Al mismo tiempo, el líder realiza la tarea de intermediario colocándose en una posición imparcial haciendo un llamado hacia la conciliación, el dialogo y la búsqueda de acuerdos, de este modo, el adecuado manejo de conflictos se puede convertir en un agente de cambio y lograr alcanzar una oportunidad de mejora para la organización.

Estudios científicos de los últimos años realizados en nuestro país, han dado a conocer que el conflicto de roles está tomando relevancia en contextos tales como: empresarial, social y académico (Boyar, Allison, Maertz, Pearson & Keough, 2008). La obstrucción entre el trabajo y la vida personal, ocasionando escenarios tensos o de discrepancia en las personas, esto como consecuencia de presiones incompatibles apoderándose con mayor prevalencia de aquellos colaboradores que encuentran, por un lado, que el trabajo interfiere en su diario vivir (conflicto trabajo-vida personal) y, por otro, las experiencias vividas con la familia o personalmente interfiere con el trabajo (conflicto vida personal-trabajo), esto trae un resultado complejos y difícil de manejar en la dinámica de la organización (Moen, Kelly & Huang, 2008).

Por esta razón, el conflicto se ha convertido en un importante campo de estudio del comportamiento organizacional, en la existencia el ámbito profesional se muestra como un fundamento estresante, que implica negativamente en el gozo laboral, pudiendo ello perjudicar a los componentes de la sociedad, es así que el conflicto es una conducta normal

en las empresas; y puede usarse para preparar e instruir a los colaboradores hacia una transformación eficaz.

Es así, que el proceso para una transformación eficaz en un contexto organizacional, reside en la elevada exigencia y la acomodación hacia el cambio trae el ámbito financiero, social, religioso, político, tecnológico, entre otros; estos suelen influir en la conducta de los colaboradores y de las organizaciones; es por ello, que el recurso más valioso para las instituciones u organizaciones está representado por el capital humano, de ahí que durante los últimos años prevalece la importancia para promover el bienestar en los colaboradores y generar mejores escenarios de trabajo.

A nivel mundial las estadísticas sobre el bienestar psicológico muestran en una graduación del 1 al 10, a Dinamarca entre los países con alta consciencia de bienestar nivel mundial con una media de 8.3, a diferencia de Zimbabwe con un 3.0, Organización Mundial de la Salud OMS (2013). Es así que se entiende como el nivel de satisfacción o felicidad que un individuo experimenta, al bienestar psicológico.

Dentro de este marco, la institución pública representa una entidad gubernamental que presta servicios a la población, a través diferentes actividades, las cuales son medidas por medio de la calidad del servicio prestado; sin embargo, expertos como Bonifaz (2016) sostienen que las instituciones de este sector vienen presentando déficits, caracterizados por la lentitud de procesos, poca ética en la selección del personal e incapacidad técnica en sus profesionales a cargo.

Bajo esta perspectiva, las entidades del sector público constituyen un importante campo de acción para la investigación, más aún cuando las deficiencias en su desempeño, incrementan malestar en la población (Ramírez, 2015), debido posiblemente a que el

bienestar psicológico del colaborador se encuentre afectado, influyendo negativamente en su rendimiento, satisfacción laboral y manejo de resolución de conflictos.

En este sentido, existen diversos problemas los cuales son preocupación no solo para la autoridad sino también para los colaborados de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe, mediante conversaciones con colaboradores del área administrativa, la municipalidad presenta conflicto entre sus miembros por el modo en el que realizan su labor, que, según las características de su personalidad, algunos de estos suelen ser ordenados al realizar su labor, otros suelen vivir en continuo caos, a algunos les agrada laborar con frecuente supervisión en tanto que otros optan por laborar lo más independientemente posible.

Otra problemática percibida suele ser el no respetar el principio de unidad de mando, trayendo consigo conflictos para alcanzar las metas, ya que cada colaborador usualmente realiza su labor a criterio personal, además, se ha detectado un conflicto de roles, el cual da inicio a complicaciones o dificultades interpersonales que suelen ir más del entorno laboral, generando desgaste emocional que se refleja en el compromiso o desvalorización personal, ya que, en varios casos, manifiestan que la principal razón para continuar en la entidad es por una necesidad, más que un identificación con la misma.

De este modo, es importante por ello tener bienestar psicológico tanto a nivel propio, familiar y social, para poder lograr objetivos institucionales y mejorar la comunicación entre ellos, establecer acuerdos, mejorar el estrés, mostrar actitud positiva, entre otros. (Comunicación personal, 2019)

Por tanto, es de interés conocer si las variables, estilos de manejo de conflictos y bienestar psicológico, se asocian. El estudio será aplicado en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas Mocupe, población que ha sido seleccionada a partir de los reportes e información brindada.

El estudio cuenta con investigaciones realizadas a nivel internacional, nacional y local, las cuales han sido consideradas como parte de los antecedentes. En un estudio cuyo objetivo fue establecer si existe relación entre la inteligencia emocional (IE) y las estrategias de manejo de conflictos en un grupo de 40 colaboradores pertenecientes a una empresa de Guatemala que presta servicio de comercio internacional; Se halló, que no existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la IE y sus indicadores, con las estrategias de manejo de conflictos. Además, que el componente de manejo de conflictos negociación, fue la que más sobresalió en las personas y la mayoría poseen un nivel de Inteligencia Emocional “óptimo” de acuerdo con los rangos constituidos (De León, 2012).

La investigación realizada en una empresa con 36 trabajadores de la ciudad de Quetzaltenango, estableciendo como hipótesis la influencia de inteligencia emocional en el desempeño laboral del trabajador. Empleando el T.I.E.=G test de inteligencia emocional y un formato creado bajo el procedimiento de escalas gráficas de evaluación de desempeño. Concluyendo, que existe un nivel promedio de inteligencia emocional en los colaboradores de dicha empresa, mostrando que poseen manejo positivo al desenvolverse en situaciones adversas, mientras que el 72% se encuentran por arriba del rango promedio; asimismo se encuentran en un rango de desempeño superior el 81% de los participantes. Existe una correlación débil, demostrando que la inteligencia emocional no está asociada, al desempeño laboral de los trabajadores (Pereira, 2012).

El análisis sobre el bienestar psicológico en el ámbito laboral y el vínculo con el afrontamiento en eventos conflictivos, conformada por 100 sujetos de diferente grado de educación y condición jerárquica de una dependencia de la Administración Pública del

Gobierno de Mendoza, Argentina. Se demostró, altos niveles de bienestar psicológico (Marsollier & Aparicio, 2011).

Al efectuar una investigación, en una institución educativa en Paraguay se planteó como objetivo indagar la correlación entre el nivel de bienestar psicológico y el tipo de estrategias de afrontamiento utilizado por dichos funcionarios, en el entorno institucional; en una muestra de 105 participantes. Obteniendo una correlación significativa existente entre el nivel de bienestar psicológico y el tipo de estrategias de afrontamiento. Los funcionarios con nivel bienestar psicológico alto emplean estrategias activas y adaptativas; la correlación relevante fue entre nivel elevado de bienestar psicológico con resolución de problemas, expresión emocional y reestructuración cognoscitiva (Galeano, 2017).

La relación entre la inteligencia emocional y la manera de resolver los conflictos en trabajadores pertenecientes al Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” del distrito de Comas en el 2017; cuya población estuvo conformada por 40 colaboradores. Los hallazgos indicaron que se relaciona significativa y directamente la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los trabajadores de este establecimiento al obtener un valor de 0.992 en la correlación de Spearman (Silva, 2018).

El estudio para demostrar la correlación entre inteligencia emocional y solución de conflictos en la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo. Ejecutada en 86 participantes, se concluyó que existe presencia de una correlación positiva moderada (significativo $p=0,000$) (Magallanes, 2018).

Para determinar la relación entre las formas de afrontamiento y el grado de bienestar psicológico, en trabajadores de la municipalidad de puente piedra, misma que contó con una muestra de 123 trabajadores. Los resultados muestran que existe una relación alta

positiva entre las variables de estudio (Spearman $Rho=.755$; $p\text{-valor}=.000<0.000$) (Melgarejo, 2018).

En un estudio se determinó de qué forma se relacionaba la inteligencia emocional con la resolución de conflictos en el personal directivo de la Municipalidad Provincial de Barranca 2013, la población fue conformada por 60 sujetos. Los resultados muestran que ambas variables se relacionan significativamente en la población de estudio (Ayesta, 2016).

Para determinar la relación existente entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal del servicio de cirugía cardiovascular del Hospital Dos de Mayo, en una muestra de 80 trabajadores. Se halló relación significativa positiva y directa existente entre las dos variables (Yacavilca, 2017).

Las variables de bienestar psicológico y engagement estudiadas en 301 colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo; obtuvo como resultado que el bienestar psicológico se encontraba en un nivel alto con 26,5%, mientras el nivel medio corresponde al 38,9% y el 35,5 % de los trabajadores tenían un bajo nivel de bienestar psicológico (Amasifuen, 2016).

El análisis de las variables bienestar psicológico y satisfacción laboral en una población constituida por 150 colaboradores de una organización laboral en el rubro minero. Los hallazgos mostraron que un 8,7 % de colaboradores poseen un nivel muy alto de bienestar psicológico; 39,3 % poseen un nivel alto de bienestar psicológico seguido del 32,7% que tiene un nivel medio de bienestar psicológico entretanto que solo el 3,3% de los sujetos posee un nivel bajo de bienestar psicológico (Huarca & Ruiz, 2016).

La indagación sobre inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en 200 asesores telefónicos de ambos sexos, de un centro de telefonía. Concluyó que la población se ubica en un nivel promedio de inteligencia emocional; además, obtienen un nivel promedio más elevado el estilo complaciente y compromiso, así mismo, concluyen que existe relación significativa relevante entre las variables de estudio (Corrales, 2012).

Un estudio tuvo como objetivo determinar los niveles de bienestar psicológico en el personal de una empresa intermediadora en el rubro industrial, e identificar los niveles de bienestar psicológico, por dimensiones. La población estuvo constituida por 148 colaboradores. Se concluyó que trabajadores poseen un nivel bueno de bienestar psicológico del mismo modo que por dimensiones (Suarez, 2019).

La correlación entre inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en trabajadores de transporte público de la empresa Fénix 2000, con una muestra de 280 sujetos. Concluyendo, que el estilo compromiso tiende a mostrar nivel alto de inteligencia emocional, y nivel bajo en los estilos competidor, complaciente y colaborador. Por el contrario, el estilo evasivo, posee nivel bajo. En las dimensiones de inteligencia emocional como: percepción, comprensión y regulación emocional arrojaron que las mujeres poseen nivel alto, mientras que los hombres nivel bajo (Morales, 2019).

De acuerdo a lo desarrollado anteriormente se plantea el enfoque conceptual por cada variable de estudio.

Según la Real Academia Española ([RAE], 2017) el conflicto es la lucha, combate o pelea, posición desagradable y de difícil salida, relacionada con una materia de discusión o problema. Por su parte, Rahim (2001) menciona que el conflicto es un desarrollo esencial que caracteriza la dinámica interna de las relaciones personales, se puede discernir como conflicto que ayuda como respaldo para la transformación; a partir de una situación

conflictiva en concreto que desencadena una serie de tradicionalismo positivos o no. Lo que está claro es que cuando una persona entra en conflicto con alguien más de su ambiente, es porque cierta parte de este se siente intimidado desde sus valores morales, sociales, culturales, entre otros; es decir, que un conflicto entre individuos se manifiesta cuando existe cualquier situación de incompatibilidad de ideas, posición o postura (Montes, Rodríguez & Serrano, 2014, p.36). De este modo, resulta importante poder manejar los conflictos haciendo uso de estrategias para la obtención de acuerdos equitativos entre ambas partes.

Por su parte Thomas & Kilmann (2008) manifiestan que el conflicto se ocasiona cuando dos o más partes se encuentran en contrariedad en razón a la distribución de recursos materiales o simbólicos, y son movidos por la contraposición de objetivos o por la discrepancia en los intereses. Se comprende que el término conflicto está referido a energías opuestas que en determinado momento se encontrarán y se chocarán, pudiendo ser por beneficios en común o por diferencias (Bernal, Arocena & Cedillo, 2012, p.35).

Es la así, que la teoría propuesta por Thomas & Kilmann (1974), estable cinco estilos de manejo de conflictos para enfocar o encarar una situación y resolver un conflicto; los cuales se detallan a continuación:

Estilo competidor: tiene como característica ser asertivo y no cooperativo, se busca satisfacer los propios intereses empleando cualquier método para que su postura gane, pues cree que es la correcta; por ello, solo busca ganar.

Estilo colaborador: posee como característica la cooperación y asertividad, implica laborar con otro individuo para hallar una salida que beneficie a ambos.

Estilo de compromiso: Es el punto medio entre ser asertivo y cooperador; el propósito es hallar una solución admisible para cubrir los intereses de las dos partes.

Estilo evasivo: no es asertivo ni cooperador; el sujeto evade complacer sus intereses y los intereses del otro sujeto. Prefiere simplemente apartarse del conflicto o situación amenazadora.

Estilo complaciente: no es asertivo, pero sí es cooperador. Se olvida o desiste de sus propios intereses para satisfacer los de la otra parte; por lo general es considerado generoso o altruista.

El conflicto promueve el progreso en las organizaciones, puesto que, para manejar y enfrentar sus demandas los colaboradores tienen que organizarse mostrando de esta forma su competitividad.

Vinyamata (2003) expresa que el escaso reconocimiento por parte de los superiores y la focalización en los errores que realizan los colaboradores suelen ser dos de las principales causas para producir conflictos entre compañeros; asimismo, la excesiva competitividad y el escaso trabajo en equipo también son causas de tensiones y estrés; no obstante, el plantearse objetivos en común resulta positivo, puesto que todos se enfocan en una misma meta.

El bienestar ha sido un tema de interés de diversas disciplinas y campos de la psicología y se ha relacionado con felicidad, calidad de vida y salud mental, así como con distintas variables personales y contextuales asociadas.

Por ello, se entiende que es la valoración cognitiva que realiza el individuo para hacer referencia a un juicio general sobre su vida; por ello, los individuos que poseen elevados niveles de bienestar se caracterizan por poseer elevado optimismo, visión de existencia,

amor propio elevado, motivación inherente, entre otros aspectos con respecto al desenvolvimiento individual (Barrantes & Ureña, 2015).

Por tanto, bienestar psicológico es considerado el resultado entre sentir felicidad y tener un sentido en una labor o actividad que nos agrade y/o interese; al mismo tiempo, tener cálidas relaciones sociales, y poseer metas claras las cuales puedan convertirse en ganancias (Seligman, 2011).

Véliz, Dorner & Ripoll (2017), refiere que el bienestar psicológico se caracteriza por ser una variable multidimensional y se define como la capacidad personal y de crecimiento que tiene una persona, en la cual se evidencian indicadores positivos de funcionamiento, aunque niveles bajos del mismo pueden desencadenar patologías en la salud. Por este motivo se puede decir que existen factores de riesgo capaces de afectar el bienestar psicológico, tales como las largas jornadas de trabajo, el sedentarismo, las comidas no equilibradas, la falta de tiempo en la vigilia y sueño, y el reposo. No obstante, el concepto se enfoca más hacia las condiciones y la calidad de vida que puede tener un individuo. En este orden de ideas, un alto nivel de bienestar psicológico se evidencia en un funcionamiento positivo, mientras que un bajo nivel podría afectar la salud.

La OMS (2010), considera “un imperativo moral” a la creación de ambientes psicológicamente saludables que fomenten el bienestar de los trabajadores, a la par que mejoran el rendimiento y la productividad de las organizaciones. Para llevar a cabo este objetivo de forma eficaz, la Organización Internacional del Trabajo ([OIT], 2016) subraya la necesidad de realizar un enfoque integrado entre las acciones de carácter laboral (gestión de la prevención de riesgos psicosociales) y sanitario (promoción de la salud en el trabajo).

Así mismo, plantea como el conjunto armonioso y activo entre las características positivas y negativas de la persona, considerando el desempeño personal a lo extenso de su

vida. En efecto, debe contemplarse como una variante multidimensional al bienestar psicológico por estar establecido por la dinámica del individuo con su medio circundante OMS (2010).

Por su parte Veenhoven (2007), sostiene que el grado de felicidad que un individuo posee se debe al bienestar personal o psicológico, apoyándose en una valoración cognitiva de logros y pretensiones alcanzados.

Lucas, Diener & Scollon (2006), refirieron que bienestar psicológico es considerado en el sujeto una autovaloración, destacando que un individuo feliz posee un anhelo para el funcionamiento psicológico que infiere en la variedad aspectos del rendimiento y la salud psicológica.

Ryff (1989) indica que un sujeto tiene como resultado al bienestar psicológico, en función a la empleabilidad de sus recursos individuales en las diferentes experiencias y contextos.

El estado de bienestar resulta de la autovaloración en diferentes contextos de la vida del individuo. “El bienestar psicológico está referido a la percepción de niveles elevados de felicidad o bienestar de la vida, determinado por el apropiado estado anímico y escasas emociones pesimistas” (Casullo, 2006, p.72).

Por tanto, bienestar psicológico es la autovaloración cognitiva que se hace ante la variedad de aspectos de la vida; los individuos disfrutan de un elevado bienestar cuando poseen un optimismo y autoestima elevados, sentido de vida, y buenos sentimientos.

Bienestar psicológico en las organizaciones está ligado a la fortaleza psíquica, que concede al individuo adaptarse y desarrollarse saludablemente a su entorno, de allí la

relevancia de impulsar y/o promocionar el bienestar psicológico; mismo que debe ser analizado en tres niveles como lo propone la OMS (2004):

Nivel Primario (nivel alto de bienestar psicológico): Individuos que se sienten bien consigo mismos y con su trabajo, mostrando poca tensión y compromiso en cada labor que lleva a cabo.

Nivel secundario (nivel medio de bienestar psicológico): Los colaboradores evidencian escaso malestar psicológico, poco estrés, sin embargo, sienten insatisfacción con su trabajo. Existe un nivel intermedio de compromiso laboral y ante una ocasión para cambiarse de centro laboral lo realizarían.

Nivel terciario (nivel bajo de bienestar psicológico): Los colaboradores se encuentran poco satisfechos y motivados para las labores que realizan, sin embargo, no poseen riesgo de padecer algún desequilibrio mental. Se mantienen en la entidad, al no tener otras opciones laborales más placenteras.

Por otro lado, Warr (1987) refiere que:

“Existen elementos asociados al bienestar psicológico, entre los que se destaca dos conjuntos: el factor ambiental y factor individual; el primero posee características extrínsecas e intrínsecas en una organización; mientras que el factor individual está asociados al bienestar psicológico reflejando en los rasgos de personalidad y la valoración que hace el individuo de su entorno para aportar información emocionalmente significativa” (citado en Cifre, 1999, p.56).

Por otra parte, las características del bienestar psicológico según Torres (2003) basa la vivencia de la persona según lo que percibe y evalúa, incluyendo una evaluación de su vida, dimensiones subjetivas, sociales y psicológicas que conllevan a los individuos a

actuar de un modo eficaz dependiendo de condiciones sociales y personales, igualmente está asociada con la valoración beneficiosa de la condición o eventos de vida, y por último está implicado con variables de autoestima, personalidad, orientación hacia objetivos y estrategias de afrontamiento al estrés.

En base a lo desarrollado anteriormente se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la asociación entre estilos de manejo de conflictos y bienestar psicológico en colaboradores de la municipalidad de Lagunas – Mocupe?; De acuerdo a lo planteado, el estudio se orientó a encontrar la asociación entre las variables; permitiendo así identificar el estilo de resolución de conflictos predominante y el nivel de bienestar general se encuentran presentes o asociadas, en los colaboradores que se encuentran laborando en la municipalidad de Lagunas – Mocupe.

Por otro lado, se propone plantear acciones específicas para tomar decisiones adecuadas en función a las variables del estudio; considerando el valor teórico que posee el estudio, ya que contribuirá al conocimiento científico de las variables bienestar psicológico y estilos de manejo de conflicto, permitiendo conocer el comportamiento de las mismas cuando se correlacionan. Estos aportes serán de utilidad, como antecedente para futuras investigaciones que la información obtenida, ya que existen escasas investigaciones entre estilos de manejo de conflictos y bienestar psicológico, y estudios orientados en el contexto organizacional, al relevantes para ayudar a detallar y orientar su actuar en el contexto laboral, debido al impacto que estas tienen en la vida de los individuos y en las metas de los centros laborales.

A nivel práctico, permitirá a los colaboradores afrontar problemas estresantes como con la atención al público, conflicto con sus compañeros, inestabilidad emocional, estrés; problemas que se están incrementando en nuestra sociedad; que demandan muchos

esfuerzos físicos y desgaste emocional, para poder sobrellevar todas estas situaciones diarias, estos requieren de un mayor manejo de sus emociones y conductas para que se puedan afrontar de forma exitosa.

La utilidad metodológica, reside al empleo de dos cuestionarios: inventario de estilos de manejo de conflictos y la escala de bienestar psicológico, el procesamiento de los mismos en software que favorecerá para una mayor comprensión de las variables y engrandezca el conocimiento científico.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Considerando que las variables no serán modificadas, se manejó como diseño para este estudio el tipo no experimental con corte transversal. Asimismo, es transversal puesto que la recopilación de información se realizará en un solo espacio de tiempo (Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014, p.86)

Este estudio fue de tipo aplicada, por lo que esta investigación tiene como esencia la aplicación y el uso del conocimiento adquirido, así como la obtención de nuevos conocimientos. (Ñaupás, et al. 2014, p.93).

Descriptivo – correlacional, ya que se busca establecer las propiedades y características de algún fenómeno que se examine pretendiendo recoger o medir información sobre conceptos o variables, así mismo el estudio explicativo procura determinar las causas de acontecimientos o fenómenos, es decir, se enfoca en explicar porque ocurre determinado fenómeno y en qué circunstancia se relacionan dos o más variables. (Ñaupás, et al. 2014, p.91)

2.2. Operacionalización de variables

El constructo será medido a través de los resultados de las puntuaciones obtenidas en el inventario de estilos de manejo de conflictos de Kenneth y Ralph (TKI), siendo Rodríguez quién la adaptó (2012), que consiste en 30 ítems y 5 estilos, de formato Likert con 4 opciones de respuesta (nunca = 1, algunas veces = 2, frecuentemente = 3, siempre = 4).

La calificación es la suma de los ítems que pertenecen a cada estilo de manejo de conflicto en donde nos arroja las puntuaciones y nos da a conocer que estilo predominan en cada sujeto.

Constituida por cinco dimensiones, las cuales son: complaciente (ítems 1, 4, 15, 23, 25, 27,29), competidor (ítems 3, 7, 10, 11, 16,24), compromiso (ítems 2, 9, 13, 19, 21,26), colaborador (ítems 5, 12, 18, 20, 28,30), evasivo (ítems 6, 8, 14, 17,22)

Tabla 1. Operacionalización de la variable estilos de manejo de conflictos

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	UNIDAD DE MEDIDA	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Estilos de manejo de conflictos	Se mueven en función al interés por las metas propias y el interés por las personas. Thomas Kilmann (1974)	Complaciente	- Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo.	1	Ordinal	Encuesta
			- Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.	4		
			- Trato de no herir los sentimientos del otro.	15		
			- Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.	23		
			- A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	25		
			- Evito tomar posiciones que puedan generar controversias	27		
			- Procuero de no herir los sentimientos de la otra persona.	29		
		Competidor	- Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.	3	Siempre (4)	Kilmann Ralph (1974)
			- Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.	7		
			- Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.	10		
			- Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	11		
			- Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	16		
			- Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	24		
			- Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.	7		

Compromiso	- Trato de encontrar una solución, que de algún modo sea conveniente para ambos.	2
	- Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	9
	- Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si el me respeta y permite mantener algunas de las mías.	13
	- Trato de encontrar una continuación justa de ganancia y pérdidas para ambos.	19
	- Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.	21
	- Propongo una solución intermedia.	26
Colaborador	- Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.	5
	- Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.	12
	- Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	18
	- Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.	20
	- Suelo buscar la ayuda de otro para solucionar el problema.	28
	- Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	30
	- Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	6
Evasivo	- Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	8
	- Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	14
	- Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	17
	- Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.	22

Tabla 2. Operacionalización de bienestar psicológico

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ÍNDICE	UNIDAD DE MEDIDA	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Bienestar psicológico	Experimentación de un nivel alto de satisfacción de la vida, caracterizado por un buen estado de ánimo y con pocas emociones negativas” (Casullo 2006, p.72)	Bienestar psicológico general	- Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.	1	Ordinal Estoy de acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) Estoy en desacuerdo (1)	Bajo (0-32) Medio (33-35) Alto (36 a más)	Encuesta Bienestar Psicológico de Casullo (2006)
			- Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.	2			
			- Me importa pensar qué haré en el futuro.	3			
			- Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.	4			
			- Generalmente le caigo bien a la gente.	5			
			- Siento que podré lograr las metas que me proponga.	6			
			- Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.	7			
			- Creo que en general me llevo bien con la gente.	8			
			- En general hago lo que quiero, soy poco influenciable	9			
			- Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida.	10			
			- Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.	11			
			- Puedo tomar decisiones sin dudar mucho	12			
			- Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias	13			

2.3. Población, muestra y muestreo

Es considerada en su totalidad los casos con características claras definidas de contenido, lugar y tiempo, que van relacionadas a los objetivos del estudio. Para esta investigación se tomó como población censal a 63 colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe, 2019.

Los criterios de inclusión que se tomaron en cuenta fueron, personas que se encuentren laborando actualmente en la institución (hasta diciembre 2019), y que hayan firmado el consentimiento informado.

Los criterios de exclusión fueron, aquellos colaboradores que no se encuentren al momento de la recopilación de información, y que no hayan llenado correctamente los instrumentos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se empleó la evaluación psicométrica, con la finalidad de establecer las características de una persona, y de acuerdo a ellas ser ubicadas en una determinada categoría (Aragón, 2004).

Como primera evaluación, se presentó el instrumento Estilos de manejo de conflictos – TKI, la administración de la prueba es personal o grupal, con un tiempo de duración estimado de 10 minutos, evalúa cinco dimensiones: complaciente, competidor, compromiso, colaborador y evasivo, cuyas normas de calificación constan de 4 opciones de respuesta (Nunca = 1, Algunas veces = 2, Frecuentemente = 3, Siempre = 4). La calificación dará a conocer el estilo predominante en cada individuo, mediante la suma de ítems pertenecientes a cada dimensión. Evidencias psicométricas: Para fines de esta investigación se ha tomado las evidencias psicométricas de Rodríguez (2012).

Validez de contenido del Instrumento de los Estilos de manejo de conflictos, se tomó el criterio de cinco expertos y realizó un análisis según la prueba binominal donde los resultados arrojados fueron menores que 0.05 rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estructurada en 30 ítems ostenta una validez de contenido. Y la confiabilidad fue hallada mediante alfa de Cronbach donde obtuvo un 0.891, el estilo competidor 0,758., el estilo colaborador goza de 0,756, asimismo el estilo de compromiso presenta un alfa de 0,783, también el estilo evasivo obtiene un alfa de 0,857 y por último el estilo complaciente resulta con 0,781.

Como segunda evaluación, se presentó el instrumento Bienestar psicológico BIEPS A – Casullo, la administración de la prueba es individual y grupal, con un tiempo de duración estimado de 15 minutos, evalúa el bienestar psicológico global, cuyas normas de calificación se presentan en una escala de tres alternativas de solución (estoy de acuerdo = 3, ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2, estoy en desacuerdo = 1) donde la suma de las puntuaciones en cada pregunta conllevará a una calificación general de 39 puntos.

Evidencias psicométricas: Para fines de esta investigación se ha tomado las evidencias psicométricas de Ayala, Cassaretto, Dockhorn, López, Macedo, Martínez, ...Vásquez (2009). Las investigaciones realizadas en Argentina por Casullo en el 2002 en sujetos adultos evidencian una confiabilidad de ,70. Ayala, et al (2009) comprobó su adecuación en el contexto peruano llevando a cabo un análisis de confiabilidad interna general del instrumento, en el cual se obtuvo ,66 mediante el coeficiente alfa de Crombach. Asimismo, existió correlación en su totalidad de ítems: ítem-test positiva y manteniendo únicamente a dos de estos en 0.2. También el análisis factorial obtuvo un 0,78 de varianza total acumulada, encontrándose la prueba como válida, y el coeficiente de Alfa de Crombach obtuvo una confiabilidad de ,80, considerada esta como confiable.

2.5. Procedimiento:

En primer lugar, se presentó una carta dirigida al alcalde de la Municipalidad de Lagunas - Mocupe, donde se ejecutará la investigación, para que se autorice realizar el estudio. Durante la entrevista psicológica, se aseguró el cumplimiento de los criterios de inclusión. Aquellos colaboradores que laboren en la institución se les invitó a participar de la investigación, explicándoles en qué consiste su participación. De aceptar, mediante el consentimiento informado (ver anexo 5), se procedió a explicar el fin, costo, beneficios y riesgos del estudio. Posteriormente, se aplicó los instrumentos de Estilos de manejo de conflicto y Bienestar psicológico.

Los instrumentos se aplicaron de manera individual en las instalaciones de la institución, mismos que cuentan con adecuada ventilación e iluminación, sin distractores. La aplicación se realizó durante el día. Se orientó, a las participantes, sobre la forma correcta de llenado de los instrumentos, utilizando lenguaje comprensible. Así mismo, se resolvieron las dudas que se presentaron durante el proceso de evaluación.

2.6. Métodos de análisis de datos

Con la finalidad de la identificación de datos ajustados a una distribución normal, se implementó la prueba de Shapiro y Wilk (Ghasemi & Zahediasl, 2012) por sus ventajas comparativas frente a Kolmogorov-Smirnov, identificando que lo encontrado no alcanzan una repartición normal; por lo cual, corresponde utilizar una prueba no paramétrica permitiendo así establecer la relación existente entre las variables de estudio. Con esta información y conociendo que las variables se encuentran en una escala de medición de intervalo, se empleó la prueba estadística de Spearman. Para asignar el nivel (alto, medio, bajo) correspondiente a cada variable, se establecieron baremos percentilares; y se elaboraron tablas de frecuencia.

2.7. Aspectos éticos

Durante la expansión de este estudio se consideraron criterios éticos por estimarse fundamental durante el proceso de un estudio científico, los cuales se detallan a continuación:

Autorización de la institución involucrada y los colaboradores, recibiendo información de los propósitos, proceso y relevancia de lo encontrado, extendiéndose constantemente la discreción y confiabilidad. Será de manera voluntaria la colaboración el estudio, en un estado consciente y brindarán su aprobación rubricando un consentimiento informado.

El estudio ofrecerá beneficios a los colaboradores, la sociedad en general y la organización, por su contenido notable; el proceso del estudio no ocasionará perjuicio, afectación o daño alguno a la institución y los participantes.

III. RESULTADOS

En la tabla 3, exhibe la existencia de relación directa entre el estilo de manejo de conflicto colaborador y el bienestar psicológico, esto indica que la primera variable explica la presencia de la segunda y viceversa. Este resultado evidencia que a mayor estilo de conflicto colaborador mayor presencia de bienestar psicológico.

Tabla 3. Asociación entre el estilo de manejo de conflicto colaborador y el bienestar psicológico en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe

Estilo de manejo de conflicto		Bienestar psicológico
Colaborador	Spearman's rho	0.297
	p-value	0.031

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, se evidencia que existe relación entre el estilo de manejo de conflicto compromiso y el bienestar psicológico, lo que indica la primera variable predice la presencia de la segunda y viceversa. Además, el resultado muestra que a mayor estilo de manejo de conflicto compromiso mayor bienestar psicológico.

Tabla 4. Asociación entre el estilo de manejo de conflicto de compromiso y el bienestar psicológico en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe

Estilo de manejo de conflicto		Bienestar psicológico
De Compromiso	Spearman's rho	0.285
	p-value	0.039

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, se observa que predomina el nivel medio en el estilo de manejo de conflicto competidor, colaborador y de compromiso. Por otro lado, prevalece el nivel alto en el estilo evasivo, y un nivel bajo en el estilo complaciente.

Tabla 5. Porcentaje del nivel de los estilos de manejo de conflictos en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe

Nivel	Competidor		colaborador		compromiso		evasivo		complaciente	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	17	32.1 %	15	28.3 %	15	28.3 %	17	32.1 %	22	41.5 %
Medio	22	41.5 %	23	43.4 %	21	39.6 %	17	32.1 %	11	20.8 %
Alto	14	26.4 %	15	28.3 %	17	32.1 %	19	35.8 %	20	37.7 %

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, se evidencia que prevalece el nivel alto de bienestar psicológico, esto indica que los colaboradores con elevado bienestar psicológico, poseen una percepción de autocompetencia y de control, que le accede a accionar sobre el contexto, en función de sus intereses, con proyectos y objetivos de vida. La mayoría de personas presenta bienestar consigo mismas y su labor, por ello, manifiestan poca tensión y compromiso en cada trabajo que lleva a cabo, mejorando la calidad del quehacer y el estado de ánimo de los colaboradores.

Tabla 6. Porcentaje del nivel de bienestar psicológico en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe

Nivel	Bienestar Psicológico	
	f	%
Bajo	19	35.8 %
Medio	13	24.5 %
Alto	21	39.6 %

Fuente: Elaboración propia

IV. DISCUSIÓN

A nivel mundial el manejo de conflictos en las organizaciones, es vital para mantener las relaciones laborales sólidas y productivas, dado que el ser humano posee características únicas y emplea estilos de manejo de conflictos diferentes, esto como medio para alcanzar y fortalecer alianzas o para la obtención de objetivos en común. Por ello, Kilmann (2008) refiere que los conflictos ocurren cuando dos o más partes se encuentran en desacuerdo y actúan por la incompatibilidad de metas, teniendo como fin último generar acuerdos mediante la búsqueda de soluciones, las mismas que conllevarán a la obtención de metas, y esto tendrá una resonancia en el bienestar de las personas.

Bienestar psicológico es el gozo de la vida experimentado en niveles elevados, representado por un apropiado estado anímico y exiguas emociones negativas (Casullo, 2006). Todas las personas disfrutan de la satisfacción y del bienestar que proporciona un adecuado ambiente de trabajo, lo que permite resolver mejor los retos y conflictos que se presentan a diario, por ello es importante adoptar un estilo en particular de manejo de conflicto, para optimizar el clima laboral, la comunicación interpersonal, el apoyo entre compañeros; favoreciendo así el bienestar psicológico y emocional de cada persona.

Analizando lo recolectado en los instrumentos en referencia a la hipótesis general, lo hallado fue una relación significativa entre el estilo de manejo de conflicto del personal y bienestar psicológico. Entendiéndose que, la persona al buscar una solución que cubra los intereses de ambas partes, experimentando así complacencia, gozo y bienestar por los logros alcanzados (Casullo, 2006), y los conflictos resueltos de una forma asertiva y cooperativa (Kilmann, 1974). Estos resultados tienen cierta similitud con la investigación de Morales (2019) quien encontró relación entre el estilo de manejo de conflicto colaborador e inteligencia emocional; así también, Corrales (2012) en su indagación

muestra que una relación significativa existente entre ambas variables. También coincide con investigaciones de Galeano (2017) quien halló correlación entre el bienestar psicológico y la estrategia resolución de problemas.

Así mismo, se encontró similitud con la investigación de Melgarejo (2017) quien halló relación significativa entre el afrontamiento al estrés, basado en la resolución del dilema, y bienestar psicológico en colaboradores de la municipalidad de Puente Piedra. El estilo de manejo de conflictos colaborador y de compromiso están orientados y centrados en la resolución del problema, buscando un recurso adecuado que colme los intereses de ambas partes.

Así del mismo modo, se encontró relación significativa entre el estilo de manejo de conflicto concesivo o de compromiso y bienestar psicológico. De ello se entiende que el manejo de conflictos que beneficia a ambas partes, se manifiesta a través de una actitud asertividad y participativa; encontrándose relación con la experimentación de gratificación personal, estado de ánimo positivo, sensaciones de optimismo y gozo por la vida.

Por tanto, los resultados coinciden con lo explorado por Marsollier y Aparicio (2011) quienes hallaron asociación significativa entre bienestar psicológico y afrontamiento: concentrarse en resolver el problema (Rp); refiriéndose a colaboradores ante circunstancias problemáticas, acogen actitudes proactivas, involucrándose en la solución del problema; presentando, por tanto, relación significativa con el bienestar psicológico. Así mismo, los resultados hallados concuerdan con el estudio de Morales (2019) y Corrales (2012) quienes encontraron relación entre el estilo de manejo de conflicto compromiso e inteligencia emocional, resaltando la empatía y el compromiso en sus funciones (Rahim, 1999), dentro del estilo de manejo de conflicto.

Así mismo, estos resultados guardan cierta similitud con lo hallado por Ayesta (2016) en su estudio en el personal directivo, encontrando existencia de correlación significativa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos. También, con el estudio de Silva (2018) quién halló correlación significativa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en colaboradores de un centro de salud; con el estudio de Guariato (2014) encontrando correlación positiva entre inteligencia emocional y resolución de conflictos institucionales; y con el estudio de Yacavilca (2017) afirma una relación significativa existente entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos.

Reconocer los propios sentimientos y los ajenos, el sentirse bien consigo mismo y al estar rodeado con los demás, se experimenta bienestar psicológico; por tanto, esto se relaciona con el manejo de ciertos estilos de conflictos, para así obtener soluciones a las diferencias entre compañeros. Chalvin y Eyssette (2002, citado por Gálvez, 2014, p.23) refiere que los conflictos laborales son inherentes a la realidad en una organización, por lo tanto, es algo que jamás se podrá evitar.

No obstante, los resultados encontrados, son contrarios al estudio De León (2012) quién halló que una relación significativa inexistente entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos, en trabajadores de una empresa que brinda servicio de comercio internacional en la Ciudad de Guatemala. La discrepancia en los resultados puede explicarse debido a las diferencias culturales y sociales de los participantes, dado que la investigación De León (2012) se realizó en Guatemala. Es decir, el reconocimiento de los propios sentimientos y el de los demás que conlleva a experimentar bienestar personal o psicológico presenta relación significativa con las formas que emplean las personas para solucionar problemas o conflictos.

Con respecto al análisis de los resultados descriptivos, hallaron una predominancia en el nivel alto (35.8%) el estilo de manejo de conflicto evasivo; en el nivel medio, los estilos de manejo de conflicto competidor, colaborador y de compromiso; y en el nivel bajo el estilo complaciente. Estos resultados coinciden con el estudio de Morales (2019) donde también predominó en un nivel medio el estilo colaborador y competidor.

Los colaboradores con estilo de manejo competidor, suelen enfrentar el conflicto tratando de poner su pensamiento y demostrar una solución hacia el problema. Sin embargo, el estudio de Morales (2019) encontró un nivel medio en el estilo de manejo de conflicto complaciente, nivel alto en el estilo compromiso y un nivel medio del estilo evasivo. Así mismo, Corrales (2012) refiere que el estilo de manejo de conflictos que optan los trabajadores, la población a estudio, son el estilo evasivo y compromiso, ubicándose en un promedio elevado. Los colaboradores suelen evadir los conflictos, con el objetivo de apartarse de una situación amenazadora. Cada persona en la organización tiene un estilo diferente de manejar y resolver los problemas interpersonales (Ramírez, 2011).

Respecto, al bienestar psicológico, se evidencia que prevalece un nivel alto de bienestar psicológico, esto indica que gran parte de colaboradores se encuentran bien personal y laboralmente, demostrando escaso estrés, pero sí responsabilidad con las actividades desempeñadas (OMS, 2004). Estos resultados concuerdan con lo hallado por Suárez (2019) quien halló niveles bueno, regular y muy bueno ubicándose por encima del 20%. Así mismo, coinciden con lo encontrado por Ruiz y Huarca (2016) quienes hallaron en su estudio que gran parte de la población evidenciaban niveles medio y bueno de bienestar psicológico; siendo a su vez semejantes a resultados de Amasifuen (2016) quien halló niveles, medio y alto de bienestar psicológico.

Así mismo, concuerdan estos resultados con lo encontrado por Pereira (2012) quien halló que los colaboradores de la empresa poseen un nivel promedio de inteligencia emocional, entendiéndose por este, desplegados en diversos escenarios existiendo un óptimo manejo de estos, reconocimiento de sus propios sentimientos y de los otros, el sentirse bien consigo mismos y al estar rodeado con los demás; todo ello, traducido en términos de bienestar personal o psicológico.

Los colaboradores con elevado bienestar psicológico, poseen una percepción de control y de auto competencia, permitiéndoles desenvolverse en función de sus necesidades sobre el medio, con proyectos y metas de vida (Galeano, 2017).

V. CONCLUSIONES

1. Existe asociación significativa entre el estilo de manejo de conflicto colaborador y bienestar psicológico, conllevando a que mientras mayor estilo colaborador existirá mayor presencia de bienestar psicológico.
2. Existe asociación significativa entre estilo de manejo de conflicto de compromiso y bienestar psicológico, mientras mayor sea el compromiso mayor será el bienestar psicológico.
3. Predomina el nivel medio en los estilos de manejo de conflicto competidor, colaborador y de compromiso.
4. Prevalece un alto nivel de bienestar psicológico, indicando que colaboradores con elevado bienestar psicológico, poseen una percepción de control y de auto competencia, que les admite proceder sobre el entorno en función de sus necesidades, con proyectos y metas de vida. De ahí, evidencian escaso estrés y compromiso a cada actividad que llevan a cabo mejorando la calidad del trabajo y el estado de ánimo con sus compañeros.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la entidad implementar talleres que promuevan la resolución de conflictos colaborador, compromiso, competidor y el bienestar emocional en sus colaboradores para un mejor desempeño y clima laboral.
2. Realizar evaluaciones periódicas para identificar el nivel de bienestar psicológico en los colaboradores, y así proponer un programa de coaching.
3. Se recomienda seguir con el estudio de estas variables dentro del ámbito organizacional al ser variables poco estudiadas dentro de este campo, y así también ampliar la cantidad de participantes en el estudio

REFERENCIAS

- Acnur (2018). ¿Cuáles son las principales causas para la guerra? Acnur Comité español. Disponible en: <https://eacnur.org/blog/cuales-son-lasprincipales-causas-de-la-guerra/be2>
- Álvarez, S. (2012). *La Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de Oftalmología*. (Tesis de pregrado). UNMSM. Lima, Perú.
- Amasifuen, C. (2016). *Bienestar psicológico e involucramiento laboral en trabajadores de un organismo del gobierno provincial de Trujillo*. (Tesis maestría), Universidad Antenor Orrego, Trujillo – Perú.
- Amason, A. (1996). Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on strategic decision making: Resolving a paradox for top management teams. *Academy of Management Journal*, 39, 123–148.
- Ampuero, A. (2017) *Estilos de manejo de conflictos en trabajadores militares y civiles en la escuela de posgrado del ejercito del Perú*. Tesis obtener el título profesional de licenciada en psicología. Universidad César Vallejo. Lima
- Ander-Egg, E. (1995). *Diccionario del trabajo social*. Lumen. Buenos Aires.
- Ayesta, M. (2016) *Inteligencia emocional y resolución de conflictos en el personal directivo de la municipalidad provincial de Barranca*. (Tesis de maestría) Lima, Perú.
- Ballesteros, P. (2006). *Bienestar psicológico en trabajadores*. Bogotá: Universidad Javeriana.
- Bao, Y. S., Zhu, F. W., Hu, Y. y Cui, N. (2016). *La investigación del conflicto interpersonal y la solución Estrategias*. *Psicología*, 7, 541-45. <http://dx.doi.org/10.4236/psych.2016.74055>

- Barrantes, B., & Ureña, P. (2015). Bienestar psicológico y bienestar subjetivo. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 17(1), 101 - 123.
- Bernal, A., Arocena, F. & Cedillo, L. (2012). Decision making, communication styles in conflict and family communication in high school teenagers. *Teaching and Research in Psychology*, vol. 17(2), pp. 295-311. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29224159014.pdf>.
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., & Martin, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Bonifaz, J. (16 de mayo de 2016). ¿Qué hacer con las empresas públicas? El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/opinion/empresas-publicas-opinion395961>
- Boyar, S.L.; Maertz, C.P.; Allison, J.; Pearson, W.; Keough, S. (2003) “Work-family conflict: A model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions”, *Journal of Managerial Issues*, Vol. 15, núm. 2, p.175-190.
- Castro, A. (2009). Bienestar psicológico. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66(23), 43-72.
- Casullo, M. (2006). Bienestar psicológico. Buenos Aires: Paidós.
- Chung-Yan, G. A., & Moeller, C. (2010). The psychosocial costs of conflict management styles. *International Journal of Conflict Management*, 21(4), 382-399. doi:10.1108/10444061011079930
- Cifre, E. (1999). *Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías*. Castellón: Universitat Jaume I.
- Corrales, M. (2012). Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en operadores del Call Center MDY (Hernández Randich) en el distrito de Lince. (Tesis para obtener Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Correa, V. (2011). *Estilos de resolución de conflictos en dirigentes sindicales de empresas estratégicas de Viña del Mar y Valparaíso*. Chile. Revista psicológica. Recuperado de: <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologica/revista/02.04.estilos.pdf&ved=0ahUKEwjvINFCp9LVAhVIYyYKHdQDBtwQFggdMAA&usg=AFQjCNFcj80E9YuqodloXQGGJ8rx3hAn7g>.
- Csikszentmihalyi, M. (1998). *Fluir: Una psicología de la felicidad*. Barcelona: Kairós.
- De Dreu, C. K. W., Van Dierendonck, D., & Dijkstra, M. T. M. (2004). Conflict at work and individual well-being. *International Journal of Conflict Management*, 15(1), 6-26. doi:10.1108/eb022905
- De León, N. (2012) *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Deutsch, M. (2000). *The Handbook of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dixit, M., & Mallik, D. (2008). Assessing suitability of Rahim Organizational Conflict Inventory-II in Indian family-owned-and-managed businesses. *International Journal of Business Insights and Transformation*, 2, 28-38. Retrieved from <http://www.ijbit.org>
- Emmons, R. (1998). A Systems framework or systems frameworks. *Psychological Inquiry* (9), 148 -150.
- Escobedo, F. (2017). *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad provincial – La Libertad*. (Tesis de maestría), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.
- Friedman, R. A., Tidd, S. T., Currall, S. C., & Tsai, J. C. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 32-55.

- Galeano, L. (2017). Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento en funcionarios de una Institución Educativa. *ACADEMO (Asunción)* 4(2):31-38. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6235581>
- Gálvez, H. (2014). Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos, S.A. (Tesis para obtener Licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Guatemala, México. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Galvez-Haroldo.pdf>
- Gamarra, O. (2015). *Capital psicológico, bienestar psicológico, rendimiento laboral en trabajadores*. (Tesis doctoral), Universidad de Palermo, Ciudad del este – Paraguay.
- García, J. (2018) *Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima
- Gil, S. y Martínez, S. (2002). Manejo de conflictos en encargados de microempresas dedicadas al servicio de comedor con los funcionarios de comisión nacional del agua. México. Recuperado de: <http://148.206.53.84/tesiuami>
- González, C. y Pino, A. (2012). Clima Organizacional y Bienestar Psicológico en Funcionarios de la Municipalidad de Hualañé. Tesis para optar el grado de Psicólogo con mención en Psicología Social y de las Organizaciones. Universidad de Talca. Talca, Chile.
- Huarca, P. & Ruíz, K. (2016). Satisfacción laboral y bienestar psicológico en trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral del sector minero en Arequipa. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín.) Recuperada de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3524/Pshuhupa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Keyes, N., Powers, T., Koesther, R., & Chicoine, E. (2002). Attaining personal goals self - concordance plus implementation equals success. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(1), 251 - 244.
- Laurenz L. Meier, Norbert K. Semmer y Sven Gross (2014) *El efecto del conflicto en el trabajo sobre el bienestar: síntomas depresivos como factor de vulnerabilidad*, *Trabajo y estrés*, 28: 1, 31-48, Recuperado <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02678373.2013.876691?scroll=top&needAccess=true>
- León, C. (2016). La gestión del conflicto en las organizaciones complejas (curso de experto universitario). Universidad Internacional de Andalucía, España.
- López, S. (2015). Bienestar psicológico de los trabajadores en una empresa portuaria. U. Rafael Landivar, (34), 220 - 236.
- Lucas, R., Diener, E., & Suh, E. (1996). Discriminant validity of wellbeing measures. *Journal of personality and Social Psychology* (71), 616 -628.
- Magallanes, M. (2018) *Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo* (Tesis de maestría) Lima, Perú.
- Marsollier, R. y Aparicio, M. (2011) Bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.
- Melgarejo, C. (2018) *Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en trabajadores de la subgerencia de salud y programas sociales de la municipalidad de Puente Piedra 2017* (Tesis de post grado). Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Meyer, S. (2004). Organizational response to conflict: Future conflict and work outcomes. *Social Work Research*, 28(3), 183-190. doi: 10.1093/swr/28.3.183

- Moen, P.; Kelly, E.; Huang, R. (2008) "Fit inside the work-family black box: an ecology of the life course, cycles of control reframing", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 81, p. 411-433.
- Montes, C., Rodríguez, D. & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de Psicología*, vol. 30, núm. 1, pp. 238-246. España. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/167/16729452025.pdf>
- Morales, K. (2019), *Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público*, Lima, 2018. (Tesis para obtener Licenciatura, Universidad César Vallejo). Lima, Perú. Recuperado <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31927>
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *Promoción de la salud mental*. Obtenido de http://www.who.int/mental_health/evidence/promoción_de_la_salud_mental.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables, fundamentos y modelo de la OMS*. Suiza: OMS.
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Salud mental, un estado de bienestar*. Obtenido de Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Pereira, S. (2012) *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral*. (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.
- Petit, E., Abad, R. López, M., y Romero, R. (2012). Desarrollo Organizacional Innovador: un nuevo enfoque gerencial para Latinoamérica. *Opción*, 28(67), 173-205
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31025156010>
- Rahim, M. (2001). *Managing conflict in organizations, Gestionando conflictos en las organizaciones*. London: Quorum books

- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International Journal of Conflict Management*, 13(3), 206-235. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/eb022874>
- Rahim, M. A. (2015). *Managing conflict in organizations*. Piscataway, NJ: Transaction Publications.
- Ramírez, F. (2011) Indigencia emocional en cuestión de género. Madrid. España. (12a ed). Trillas.
- Ramírez, R. (2015). La demora en los procesos civiles peruanos. Recuperado de <http://laley.pe/not/2973/la-demora-en-los-procesos-civiles-peruanos/>
- Real academia de la lengua española (2017). Recuperado de: <https://www.google.com.pe/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.rae.e>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional (Treceava edición ed.). México D.F: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (2012). Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono norte de Lima Metropolitana. (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ryff, C. (1989b). Happiness is Everything, or Is It? Explorations on the meaning of psychological Well - being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069 - 1081.
- Seligman, M. (2011). Flourish. New York: Free Press.
- Semmer, N. (1996). Individual differences, work stress and health. *Handbook of Work and Health Psychology*, 51 - 86.
- Silva, B. (2018) *Inteligencia y resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan", Comas 2017*. (Tesis de maestría) Lima, Perú.

- Spector, PE y Bruk-Lee, V. (2008). Conflicto, salud y bienestar. En CKW De Dreu & MJ Gelfand (Eds.), *The series of organizational boundaries. The psychology of conflict and conflict management in organizations* (p. 267–288). Taylor & Francis Group / Lawrence Erlbaum Associates. Recuperado <https://psycnet.apa.org/record/2007-15681-009>
- Suarez, K (2019). Bienestar psicológico en colaboradores de una empresa intermediadora en el rubro industrial de Chiclayo (Tesis de licenciatura), Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú
- Thomas, K. & Kilmann, R. (2008). Modos de conflicto Instrumento. Perfil e informe interpretativo. Recuperado de <http://www.sociedad y tecnologia.org/file/download/190033>.
- Torres, A. (2003). Bienestar. Editorial Reservados.
- Van N., Wilme M. (2016). *Assessing conflict management styles and work-related wellbeing of employees in higher education in South Africa* (Tesis de maestría) Potchefstroom - Sudáfrica. Recuperado <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14330237.2017.1321841?scroll=top&needAccess=true>
- Veenhoven, N. (2007). Is Happiness relative? *Social Indicators research* (24), 1 - 34.
- Véliz, A., Dorner, A. y Ripoll, M. (2017). Bienestar psicológico y nivel de sedentarismo de pescadores artesanales de la Región de Los Lagos, Chile. *Humanidades Médicas*, 17(2), 323-337.
- Vinyamata, E. (2003). *Aprender del conflicto. Conflictología y Educación*. Revista de Ciencias Sociales, vol.10, págs. 316 - 320 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/105/10503315.pdf>

- Yacavilca, N. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Zubieta, E., Fernández, O., & Sosa, F. (2012). Bienestar, valores y variables asociadas. *Boletín de Psicología* (106), 7 -27.

ANEXOS

Anexo 01:

Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos (TKI)

Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca de forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de la otra persona ¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones? No existen respuestas adecuadas o inadecuadas, la respuesta correcta es aquella que describe en la forma que responde. Los resultados de este cuestionario son confidenciales y en ningún caso accesible a otros. Por favor, lea cada afirmación cuidadosamente y decida que escala describe mejor su forma de pensar o actuar. Por ejemplo, la afirmación dice: “trato de encontrar una solución equilibrada para ambas partes”. Si usted nunca opta por esta actitud, marque “X” (en casillero 1); si usted tiene algunas veces esta actitud, marque “X” (en casillero 2); y si usted tiene frecuentemente esta actitud, marque “X” (en casillero 3); y si usted tiene siempre esta actitud. Marque “X” (en casillero 4).

1	2	3	4
Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

		1	2	3	4
1	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo.				
2	Trato de encontrar una solución, que de algún modo sea conveniente para ambos.				
3	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.				
4	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.				
5	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.				
6	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.				
7	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.				
8	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
9	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.				
10	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planteo.				
11	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.				

1	2	3	4
Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

		1	2	3	4
12	Le digo mis ideas y le pregunto las tuyas.				
13	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.				
14	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.				
15	Trato de no herir los sentimientos del otro.				
16	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.				
17	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien				
18	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.				
19	Trato de encontrar una continuación justa de ganancia y pérdidas para ambos.				
20	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.				
21	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.				
22	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.				
23	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.				
24	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.				
25	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
26	Propongo una solución intermedia.				
27	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.				
28	Suelo buscar la ayuda de otro para solucionar el problema.				
29	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona.				
30	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.				

Anexo 02:

Cuestionario Bienestar Psicológico – BIEPS-A

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes y marque su respuesta en cada una de ellas sobre la base de lo que pensó y sintió durante el último mes. Las alternativas de respuesta son:

3	2	1
Estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy en desacuerdo

No hay respuestas buenas o malas: todas sirven, por favor no deje frases sin responder. A continuación, marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de los tres espacios.

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

Anexo 03:

Baremos percentilares

	COMPETIDOR	COLABORADOR	DE COMPROMISO	EVASIVO	COMPLACIENTE	BIENESTAR
Mínimo	12	11	12	11	9	22
Máximo	26	24	21	24	18	39
25th percentil	0-17	0-14	0-15	0-15	0-12	0-32
50th percentil	18-21	17-19	16-18	16-17	13	33-35
75th percentil	22 a más	20 a más	19 a más	18 a más	14 a más	36-39

Anexo 04:

Matriz de consistencia

“ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LAGUNAS – LAGUNAS”						
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍNDICE	MÉTODO
¿Cuál es la asociación entre los estilos de manejo de conflictos y el bienestar psicológico en colaboradores de la municipalidad de Lagunas – Mocupe, 2019?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la asociación entre los estilos de manejo de conflictos y el bienestar psicológico en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe, 2019.</p>	<p>La presente investigación se manifiesta por las escasas investigaciones entre la variable Estilos de Manejo de Conflictos y Bienestar Psicológico; los estudios orientados a describir y explicar el comportamiento de determinadas variables dentro del contexto organizacional son muy relevantes, debido al impacto que estas tienden en la vida de las personas y en los objetivos de las organizaciones. En tal sentido, la investigación se justifica por lo siguiente:</p> <p>El valor teórico de la presente investigación, se da porque los resultados obtenidos contribuirán</p>	Estilos de manejo de conflictos	<p>Complaciente</p> <p>Competidor</p> <p>Compromiso</p> <p>Colaborador</p> <p>Evasivo</p>	<p>1, 4, 15, 23, 25, 27, 29</p> <p>3, 7, 10, 11, 16,24</p> <p>2, 9, 13,19,21, 26</p> <p>5, 12, 18, 20, 28, 30</p> <p>6, 8, 14, 17, 22</p>	<p>Población 50 colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe, 2019</p> <p>El diseño de investigación: No experimental de corte transversal.</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de estudio:</p>

	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el estilo de resolución de conflictos predominante en colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe, 2019.</p> <p>Identificar el nivel de bienestar general en los colaboradores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe, 2019.</p>	<p>al conocimiento científico de los estilos de manejo de conflictos y el bienestar psicológico, así como a conocer comportamiento de las mismas cuando se correlacionan en trabajadores de la Municipalidad de Lagunas-Mocupe, 2019. Estos aportes servirán como antecedente para futuros estudios, lo que significa una gran contribución al quehacer científico.</p> <p>En el nivel práctico, ya que permitirá a los colaboradores afrontar problemas estresantes como con la atención al público, conflicto con sus compañeros, inestabilidad emocional, estrés; problemas que se están incrementando en nuestra sociedad; que demandan muchos esfuerzos físicos y desgaste emocional, para poder sobrellevar todas estas situaciones diarias, estos</p>	<p>Bienestar psicológico</p>	<p>Bienestar psicológico general</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13</p>	<p>Descriptiva – correlacional por asociación.</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p>
--	--	--	------------------------------	--------------------------------------	--	---

		<p>requieren de un mayor manejo de sus emociones y conductas para que puedan afrontar de forma exitosa.</p> <p>La utilidad metodológica, radica en la adaptación a la población de estudio de dos cuestionarios: Etilos de Manejo de Conflictos (TKI) y Bienestar Psicológico (Bieps- A), los cuales pasarán por un proceso de adaptación, para determinar su validez y confiabilidad. Por tal motivo, la adaptación de estos instrumentos permitirá a futuros investigadores utilizarlos para realizar sus estudios, lo que permitirá un mayor conocimiento de las variables y que se enriquezca el conocimiento científico.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

ANEXO 05:

Consentimiento informado para participantes de la investigación

Institución : Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo
Investigadora : Licenciada en Psicología Katherin Inoñán Castañeda.
Título : Estilos de manejo de conflictos y bienestar psicológico en colaboradores de la municipalidad de Lagunas – Mocupe, 2019

Fines del estudio:

Se le invita a participar en un estudio denominado: Estilos de manejo de conflictos y bienestar psicológico en colaboradores de la municipalidad de Lagunas – Mocupe, 2019.

Los estilos de manejo de conflictos se presentan en dos dimensiones: el interés por las metas propias y el interés por las personas. El bienestar psicológico se refiere a la experimentación de un nivel alto de satisfacción por la vida, caracterizado por un buen estado de ánimo y con pocas emociones negativas; este estado de bienestar es resultado de una autovaloración sobre los diversos aspectos de la vida de la persona. La investigación está a cargo de la Maestrante en Gestión del Talento Humano, de la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo. Tiene como objetivo determinar la relación entre los estilos de manejo de conflicto y el bienestar psicológico en colaboradores de la municipalidad de Lagunas-Mocupe, 2019.

Procedimiento:

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda de manera anónima a dos cuestionarios: Estilos de manejo de conflicto (Thomas Kenneth y Kilmann Ralph) y Bienestar psicológico (María Casullo), las cuales tomarán aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

Riesgo:

No existe riesgo al participar en este estudio.

Beneficio:

Los resultados contribuirán a identificar los estilos de manejo de conflicto y el bienestar psicológico de los colaboradores de la Municipalidad de Laguna-Mocupe. Al finalizar el estudio, la investigadora realizará una charla con los participantes, sobre las estrategias a emplear en el manejo de conflictos.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en este estudio; así como tampoco recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole. Por tanto, los costos de la investigación están cubiertos por la investigadora, de tal manera que su participación en este estudio no le ocasionará inversión alguna.

Confidencialidad:

La información que se recoja será anónima y no se usará para ningún otro propósito que no sea los de la investigación. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que pueda identificar que usted fue parte de esta investigación, ya que no aparecerá su nombre ni otros datos personales. Los resultados de la aplicación de estos instrumentos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso de la información: La información una vez procesada será eliminada.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse del mismo en el momento que usted lo desee sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor comunicarse con la investigadora Katherin Inoñán Castañeda, a través de la dirección electrónica katheirnmic@gmail.com, o telefónicamente al número 920708562.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio cuando así lo desee.

Fecha: ____ / octubre / 2019

Nombre del Participante
(En letra de imprenta)

Firma del participante