



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Efectos de un programa cognitivo conductual en las habilidades de negociación de conflictos en los colaboradores de una Municipalidad de la Provincia de Talara, 2016.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORA:

Br. Temoche Socola, Lorena Lisbet (ORCID: 0000-0003-4751-4036)

ASESOR:

Mg. Sandoval Carbajal Javier (ORCID: 0000-0002-3208-235x)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura Organizacional

Piura – Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a DIOS, con todo el amor del mundo, al más grande ser que permitió hoy escribir estas líneas, por ser mi más grande fortaleza en todos los momentos de mi vida. A mi HERMANA, mi Ale bella (Q.P.D), por ser mi estrella que ilumina mis días, por ese ejemplo que me diste con tu perseverancia y lucha constante, vivirás por siempre en mi más bello recuerdo. A mis PADRES Lucy y Lorenzo, que es lo más grande que Dios me ha dado, por su preocupación, paciencia, apoyo tanto económico como moral, por su esfuerzo, sacrificio y sobre todo por el ejemplo de amor hacia la familia. A mis HERMANOS, Percy y Víctor por ser mi apoyo emocional e incondicional, por cada palabra de aliento y la emoción que vivieron junto a mí en este gran reto. A UNA PERSONA MUY ESPECIAL que me acompaña siempre en mis mejores y difíciles momentos, por su preocupación, comprensión, por cada palabra de aliento y sobre todo por compartir los mismos objetivos. A todas las personas que contribuyeron en este proceso muy importante, para lograr mi desarrollo personal como profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por este gran reto, por la fortaleza de poder concluirlo. A mis padres por su amor y apoyo incondicional en todo momento. A mis asesores que me orientaron y fortalecieron mis conocimientos y finalmente a todos aquellos que me apoyaron para culminar esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Página Del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria De Autenticidad.....	v
Índice De Contenido.....	vi
Índice De Tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
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	19
Población.....	19
Muestra	19
Muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
Técnica.....	20
Instrumento	20
Validez y confiabilidad.....	20
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de Análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
Tabla 1	23
<i>Pre - test del instrumento “Habilidades de Negociación” para ambos grupos</i>	<i>23</i>
Tabla 2	23
<i>Comparación de resultados entre ambos grupos.....</i>	<i>23</i>

Tabla 3	24
<i>Evaluación de los subtests de ambos grupos.</i>	24
Tabla 4	25
<i>Comparación de los subtests entre ambos grupos.</i>	25
Tabla 5	25
<i>Evaluación del postest del instrumento para medir habilidades destinadas a resolver conflictos.</i>	25
Tabla 6	26
<i>Comparativa de las medidas tras el postest en ambos grupos.</i>	26
Tabla 7	26
<i>Medias del Post - test de Habilidades de Negociación del Conflicto en los subtest del (GE) y (GC).</i>	26
Tabla 8	27
<i>Comparación de medidas postests en ambos grupos.</i>	27
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Medias del Pre - test de Habilidades de Negociación del Conflicto del G.E. y G.C.</i>	25
Tabla 2 <i>Comparación de Medias del Pre - test de Habilidades de Negociación del Conflicto del G.E. y G.C.</i>	25
Tabla 3 <i>Medias del Pre - test de Habilidades de Negociación del Conflicto en los subtest del G.E. y G.C.</i>	26
Tabla 4 <i>Comparación de Medias del Pre - test de Habilidades de Negociación del Conflicto en los subtest del G.E. y G.C.</i>	26
Tabla 5 <i>Medias del Post - test de Habilidades de Negociación del Conflicto del G.E. y G.C.</i>	27
Tabla 6 <i>Comparación de Medias del Post - test de Habilidades de Negociación del Conflicto del G.E. y G.C.</i>	27
Tabla 7 <i>Medias del Post - test de Habilidades de Negociación del Conflicto en los subtest del G.E. y G.C.</i>	28
Tabla 8 <i>Comparación de Medias del Post - test de Habilidades de Negociación del Conflicto en los subtest del G.E. y G.C.</i>	28

RESUMEN

Esta investigación denominada “Efectos de un Programa Cognitivo Conductual en las Habilidades de Negociación de Conflictos en los Colaboradores de una Municipalidad de la Provincia de Talara, 2016”, tuvo como objetivo determinar los efectos de un programa cognitivo conductual en las habilidades de negociación de conflictos en los colaboradores de una municipalidad de la provincia de Talara. La investigación es de naturaleza cuantitativa, explicativa de diseño cuasi – experimental. La muestra se constituyó por 30 colaboradores de una municipalidad de la provincia de Talara repartidos en grupo experimental de 15 y grupo control 15 de ambos sexos con edades comprendidas entre 18 y 58 años de edad. Concluido la investigación, los resultados determinaron de manera general que no existen diferencias estadísticamente significativas (sig. 0.735) entre el Grupo Experimental y el Grupo Control. En tanto la comparación Post-test, entre el Grupo Experimental y el Grupo Control en el subtexto Habilidad de Compromiso, se determinó que si existen diferencias estadísticamente significativas (sig. 0.050). No obstante, la comparación Post-test, entre el Grupo Experimental y el Grupo Control en los subtest de habilidad de Comunicación (sig. 0.914); habilidad de Control Emocional (sig. 0.294); habilidad de Perspectiva (sig. 0.220) y en la habilidad de Empatía (sig. 0.791), se determinó que no existieron diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.05$).

Palabras Claves: Programa, habilidades, cognitivo, conductual, negociación

ABSTRACT

The present investigation, entitled "Effects of a Cognitive Behavioral Program on Conflict Negotiation Skills in Collaborators of a Municipality of the Province of Talara, 2016", which aimed to determine the effects of a cognitive behavioral program on skills of negotiation of conflicts in the collaborators of a municipality of the province of Talara. The research is quantitative in nature, explanatory of quasi - experimental design. Likewise, the sample consisted of 30 collaborators of a municipality of the province of Talara divided into experimental group of 15 and control group 15 of both sexes, aged between 18 and 58 years of age. After concluding the cognitive - behavioral program, the results generally determined that there are no statistically significant differences (sig. 0.735) between the Experimental Group and the Control Group. In both the Post-test comparison, between the Experimental Group and the Control Group in the Sub-Skill of Commitment, it was determined that there are statistically significant differences (sig. 0.050). Notwithstanding the Post-test comparison between the Experimental Group and the Control Group in the Communication skill subtest (sig. 0.914); Control Emocional ability (sig. 0.294); Skill of Perspective (sig. 0.220) and in the ability of Empathy (sig. 0.791), it was determined that there were no statistically significant differences ($p < 0.05$).

Keywords: Program, municipality, cognitive – behavioral

I. INTRODUCCIÓN

Las asociaciones hoy son escenarios sociales en los que la persona interactúa de forma persistente y crea comunicaciones internas que provocan tensiones a través de la iniciativa del trabajo. La optimización de hoy en todo el mundo ha hecho que enfrentemos diversos tipos de enfrentamientos en todos los ámbitos, desde los asuntos privados hasta los públicos.

Así, los choques laborales son intrínsecos a cualquier sociedad, pues las relaciones humanas se describen por problemas y batallas; por tanto, se considera que su esencia es inherente a los recursos de cualquier grupo y en ocasiones imprescindible, a pesar de que sus resultados logren ser positivos o negativos. Los conflictos sociales son luchas sociales definidas en el ámbito sindical, donde el representante aboga por que la organización funcione en sus condiciones de conducta (Guardia, Alva, y Ramos, 2015).

Para la OIT, Los debates sociales incluyen confrontaciones de obras que surgen entre reuniones de personas según las cuales existe una disparidad entre trabajadores y administradores, sobre quienes trabajadores o empleadores expresan un caso o quejas; Estos conflictos tienen el potencial de favorecer la realización de huelgas, paros laborales o diversos tipos de medidas de acompañamiento. Los salarios y la igualdad entre los empleadores siguen siendo el motor importante de la lucha sindical (Guardia, Alva, y Ramos, 2015).

Según el Instituto de Relaciones Laborales (2016) de Uruguay, A nivel internacional, el historial de conflictos laborales de 2015 fue en general alto, un 143% más que el año anterior si piensa en la normalidad anual global de los últimos 21 años. Así, los análisis globales muestran la evolución de los conflictos entre gerente y agente y la guardia contra el cambio. El 90% de los trabajadores tiene algo así como un comentario negativo sobre su líder. Falta de correspondencia entre la empresa y sus trabajadores, compartidos y unidos, capacidad para reparar conflictos.

A diferencia de la primera parte de 2015, hubo un aumento en la proporción de competiciones (15%) y una extensión gigantesca de la proporción de huelguistas (60%) y días singulares no trabajados, lo que multiplicó sus cualidades. Por otro lado, y en la primera parte de 2014, aunque en 2016 disminuyó la proporción de peleas (- 4%) y días (- 25%), la proporción de huelguistas aumentó (32%). En resumen, a nivel estatal, hubo menos paros laborales que involucraron a un número monumental de huelguistas, y que se prolongaron por paros más breves (Ministerio de Trabajo de Argentina, 2016).

En Perú, estos conflictos suman directamente más del 13% de la población económicamente dinámica del territorio. Esto demuestra que la alta tasa de trabajadores públicos es impedida por el sistema de derecho contractual de trabajo, por lo que la interacción empresarial es desastrosa porque en la situación que estamos hablando, la obstrucción monetaria es otra motivación para los representantes que siguen decepcionados con sus asociaciones. Para el MIMP (2013), en los largos períodos de enero a marzo de 2013 hemos visto que la separación de Lima, formada por la Metrópoli de Lima y las Provincias de Lima, cuenta con el mayor número de lucha libre (125) cubriendo el 75,25% de las 173 carreras inscritas a nivel público. En lo que respecta a la segunda separación con más número de alarmas es La Independencia, con 18 enfrentamientos registrados que abordan el 10,40%.

El principal motivo identificado para el esclarecimiento de los debates laborales es actualmente el inconveniente de la negociación adicional (67%). El intercambio adicional (no objetivo de la lista de casos o resistencia con la solución agregada) es responsable del 67% de las alarmas mientras que la disculpa o peligro de disculpa (16%) es la segunda base de observación, seguida del trabajo de socio-rebelión, Normas y otros (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2013). Componentes de la lucha en el ámbito público abordan aspectos, ejemplaridad, trato adicional 59%, rebeldía con principios de trabajo social 14,6%, disculpa o riesgo de disculpa 17,1%, otros, 8,15%, horas no laborables, 0,28% (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2012)

Hay debates laborales en el distrito de Piura, como muestra la Defensoría del Pueblo, en los que están representados 14 temas de derecho laboral de iniciación social, de los cuales 12 son dinámicos y 2 están latentes. La mayoría de ellos son de carácter socio ecológico, pero también hay cuestiones de ubicación, régimen público y trabajo. (Documento La República, 2015). Este inconveniente tiene un gran impacto en la fuerza sindical del sitio, especialmente en el sector público. Por otro lado, cabe señalar que, si bien se encontraron pruebas iniciales en esta variable de investigación, estas varían sin que se lleve a cabo un acuerdo o programa que ayude a reducir el problema antes mencionado, que incluye falta generalizada de empleo, decepción, baja Nivel de implementación y así sucesivamente se infiere la importancia de esta prueba y las consecuencias futuras para las sustancias y los especialistas. A la luz de lo anterior, preguntamos al estudio adjunto: ¿Qué impacto tiene un programa de conducta psicológica en las capacidades del asentamiento de combate entre los trabajadores de un municipio de la provincia de Talara, 2016?

Este estudio permitirá que los delegados de las asociaciones vean que distinguen las múltiples luchas en sus compañeros. Asimismo, el estudio significa ayudar a los Aliados a desarrollar aún más sus capacidades de trueque de disputas, lo que les permitirá, en sus propias circunstancias actuales, reducir sus luchas y fortalecer mejor sus capacidades sociales para conectarse con los demás y trabajar en su alteración social. Este programa trabajará con información a responsables de diferentes empresas y fundaciones en Piura para neutralizar las molestias de sus compañeros mediante la ejecución de proyectos utilizando las capacidades de trueque contencioso de sus compañeros, pues hasta el momento en nuestro municipio no se ha realizado ningún proyecto. aludiendo a este caso. Finalmente, este trabajo de revisión también será productivo para los terapeutas que trabajen en estos fundamentos, ya que proporcionará dispositivos que equilibrarán el problema y, además, este trabajo se completará en una fase inicial para que futuros análisis puedan seguir su curso. Trascendencia a la hora de trabajar no solo con este tema sino con diferentes cambios que impactan en el progreso de la sociedad.

El propósito general de este estudio fue determinar el impacto de un programa cognitivo-conductual sobre las capacidades de trueque entre los trabajadores de una zona del área de Talara en 2016. Además, un propósito especial fue el de apoyar: combatir los temas de la GE y el GC, una vez el programa de psicología social; evaluar y considerar las consecuencias de (GE) también (GC). como resultado de aplicar el programa psicológico conductual y establecer las distinciones; Evaluar habilidades de relación, responsabilidad, control entusiasta, juicio y compasión en las materias del (GE) también (GC)., una vez programa de conducta psicológica; evaluar y considerar las consecuencias de (GE) Además, (GC)., con respecto a las habilidades de relación, la responsabilidad, el control apasionado, la perspectiva y la compasión en la utilización del programa intelectual social y la construcción de distinciones.

II. MARCO TEÓRICO

Internacional, Avile y Maita, (2009) En Venezuela, se completó una revisión titulada "Trascendencia de la negociación en la administración de conflictos en los negocios", que tuvo como objetivo determinar el valor de la conciliación en arbitrajes en asociaciones. Así, sintieron que la información sobre tácticas o tácticas explícitas incluye una guía que les permite afrontar cada situación en condiciones superiores, con mayor control de sí mismos y del delegado de la orden. Sin embargo, debe monitorear la situación una y otra vez, pero incluso en una situación inesperada no lo hace, debe demostrar control e información completos sobre lo que está haciendo.

A nivel nacional, Paredes (2011) en Lima, realizó la encuesta titulada "Capacidades de trueque relacional según lo indica el estilo de vida y la calificación profesional de las empresas que operan en el Perú". El propósito de esta revisión fue determinar el nivel de habilidades relacionales para el arreglo según estilo de vida y grado referente al cese de las sociedades de animadores actuales en Lima, Perú. Tras el examen, se pensó que las habilidades relacionales de ordenamiento contrastaban según los Estilos de Vida adquiridos, así como los niveles involucrados con las palabras, a diferencia del control de la pasión, presentaban contrastes según las capacidades relacionales de trueque. Asimismo, tal, la capacidad de programación relacional contrasta según los Estilos de Vida y el grado de habla del número de habitantes en las empresas proveedoras en el Perú.

A nivel regional, García, (2012) en Piura promovió la prueba titulada "Carácter en las habilidades comerciales y de negociación del personal de contacto en organizaciones de la ciudad de Piura - 2012". Su objetivo ha sido establecer el vínculo entre carácter en transacciones y capacidades de arreglo, en el personal de contacto de las empresas de la ciudad de Piura. La configuración del examen fue significativa - inconfundible, como lo fue el ejemplo formado por 100 representantes del territorio empresarial y entre 18 y 40 años, a quienes se les ha aplicado el Inventario de Personalidad Comercial (LPI) y el Examen. Capacidad de la Administración en la Negociación de Conflictos. Los resultados establecieron

que no existe un vínculo crítico entre el carácter empresarial y las habilidades organizativas; Sin embargo, se encontró una gran interacción entre los recursos de receptividad (LPI) con el compromiso (habilidades de negociación), el autocontrol (LPI) con la comunicación y el autocontrol (LPI) con la visión (habilidades de negociación).

En la mayoría de los casos, la negociación incluye un diálogo en medio de las reuniones por determinar; El conocimiento puede servir a los intereses comunes de las reuniones (un resultado conocido como consenso de incorporación); Sin embargo, es común que el razonamiento en un intercambio sea imperfecto y los acuerdos dignos en cierta medida desaparezcan después de las reuniones (acuerdo de distribución) o que no se llegue a ningún acuerdo (estancamiento o separación del intercambio). Esta variedad de resultados sugirió la probabilidad de un examen independiente de la adecuación (las perspectivas que controlan el acuerdo) y la efectividad (el ángulo, la velocidad y la mezquindad) del compromiso (Santoyo, y Vásquez, 2004).

En este sentido, la negociación infiere sobrevivir o esforzarse por negar la implementación del poder para poder hacer nuestros propios destinos, tratando de encontrar compensación o conocimiento que de alguna manera satisfaga los deseos de al menos 2 reuniones restrictivas y permita la participación. la paz del equivalente asegurando al mismo tiempo la probabilidad de futuros esfuerzos coordinados en áreas de interés común (Puchol, L. 2009).

La negociación, según Fischer, R. y Ury, W. (1981 citado en Vicuña, 2008), está lejos de la correspondencia de lado a lado y viceversa, es lo que se utiliza para llegar a un acuerdo cuando las reuniones tienen ciertos intereses comunes y otros están en disputa. Es un proceso electoral para resolver enfrentamientos entre particulares y entre asociaciones y empresas sin la existencia de forasteros, en el que los encuentros de discusión introducen y protegen sus perspectivas. Es una relación de correspondencia en medio de las reuniones, a través de la cual, cuando todo se discute y zanja, zanja la polémica y llegan a un conocimiento común que favorece sus gustos. (Vincuña, y cols. 2012).

En última instancia, el objetivo de cualquier trueque es lograr buenos negocios. En otras palabras, ¿Qué apoyan los creadores del repudio ejemplar “Venid al sí” una vez que aseguran que cualquier táctica de arreglo debe decidirse teniendo en cuenta 3 reglas: ¿Debe dar un conocimiento razonable, si tal arreglo es posible? Debería ser beneficioso y debería mejorar, o probablemente no influir, en las conexiones en medio de las reuniones. (Un arreglo razonable se puede caracterizar como un arreglo que satisface los intereses reales de cada consejo al más alto grado imaginable, resuelve cuidadosamente los intereses involucrados, es robusto y valora el interés del área local). (Puchol, 2009).

A continuación, se exponen las clasificaciones más utilizadas según Fernández, (2005)

En función del ámbito:

Día a día / comité: Este tipo de gestión del cambio se ocupa de las cuestiones que aparecen en las empresas, tanto las que se identifican con la sociedad como las que se producen entre los trabajadores. Negocios: Ocurre cuando se realizan intercambios monetarios. Es algo menos que un comprador negociando con el vendedor para obtener un precio o un personaje destacado de un artículo. Legítimo: ocurre entre gobiernos y reguladores cuando se trata de cuestiones legales. Social: Es muy importante para los sindicatos luchar por los intereses de sus trabajadores. Privado: Es lo que se hace de forma coherente con compañeros de la instalación, vecinos, etc.

En función del clima de la negociación:

Por posición: comienza con el motivo “yo gano, tú pierdes”. Los miembros comienzan el acuerdo con una progresión de requisitos anteriores que deben cumplir. Como tal, hacen lo imprescindible para no salir de dicha situación para poder hacer lo que habían solicitado. Los objetivos son, como son, drásticamente inflexibles y, en cambio, simplemente se hacen concesiones para que no cambien el caso subyacente de alguna manera. Por problema: Los individuos que negocian se pelean por los resultados que los favorecen sistemáticamente. Admiten que principalmente poseen fuerza y que sus enemigos deben ceder ante

cualquier cosa. A la larga, este tipo de trueque no es efectivo, porque nadie necesita regatear con los moderadores que solo buscan tener éxito y de ninguna manera consideran de ninguna manera. Según los estándares: la persona que se siente atraída por este tipo de arreglo solo tiene que lograr sus fines a través de la intermediación de la otra parte. Es todo menos tan duro como el individuo que negocia para un puesto, pero tampoco está equipado para otorgar concesiones significativas. Se enfoca en los objetivos de sus oponentes para lograr los suyos. Por situación o participación: Parte de la hipótesis del "beneficio compartido". Es la situación en la que tiene lugar el trueque lo que dicta la conexión entre el asesoramiento y ayuda a hacerlo posible. Pretende conseguir buenos resultados para las reuniones vinculantes, en cualquier caso, ya que cualquiera de ellas debe ser voluntario para conseguirlo. Ahora, la innovación de las reuniones se crea extraordinariamente para buscar respuestas conjuntas y solidarias para ambos.

Este tipo de trueque muestra un aumento de beneficios: Mayor responsabilidad y solidez en el desarrollo y operación de enlaces de larga distancia.

En función de la duración:

Inmediata: los negociistas intentan llegar a un acuerdo lo más rápido posible, a menudo sin pensar en interactuar con sus rivales. Para aparecer en una respuesta, están sujetos a aspectos objetivos, como la fecha de transmisión de una solicitud. Reformista: los negociadores conocen el valor de las relaciones personales para conectarse con los enemigos. Más tarde, intentan establecer un entorno decente y luego comienzan a hacer trueques. Basan sus elecciones en ideas objetivas y atributos abstractos.

Proceso de la Negociación: Puchol, (2009) propone tres momentos fundamentales en la negociación.

a) Antes del período de arreglo o planificación: en este período pasado, la mayoría de los viajes se enfocan en caracterizar el objeto del trueque (lo que necesitamos acomodar y lo que no necesitamos, es decir, 'es organizar) nuestros propios propósitos (más grandes, comunes, mínimos y límite), recopilar datos sobre nuestra oferta, las diferentes empresas y mediadores de la otra parte con la

que nos reuniremos, calcular la era que dedicaremos en el arreglo, construir una estrategia interina a la luz de que lo último probable, el proyecto dependen del trueque con la otra parte en la fase primaria. b) Durante toda la negociación: el tiempo entre la reunión principal con la otra parte y el cierre del trueque, si lo hemos acordado. A lo largo de este tiempo se utilizan diferentes tipos de correspondencia: verbal (oral o compuesta) y no verbal. Los ejercicios de necesidad son construir el proyecto, intercambiar datos, dar a conocer las posiciones separadas, verificar las marcas de consenso y disputar los errores, hacer ofertas electivas y hacer negocios. A veces, un tablero o diferentes llegan a un callejón sin salida y ambos jugadores intentan superar estos tropiezos intermitentes. Se hacen garantías, se toman medidas para dividir el intercambio, a veces se rompe y se procesan concursos para seguir las discusiones, y así se juntan los sitios de los dos actores. Finalmente, se concluye un pacto o se obstaculiza el trueque sin conocimiento. El tiempo que puede durar esta fase es difícil de anticipar, sin embargo, es recomendable tomar amplias condiciones de meditación para no regatear, que es un procedimiento real para hacer negocios horribles. Durante este período, se suele examinar el control entusiasta de los árbitros, basado en el hecho de que las transacciones suelen ser bastante lentas y requieren una extraordinaria fortaleza de ánimo y perseverancia que no todos tienen. c) Después de la negociación: esta es una forma ideal de encajar en nuestras concesiones. Es decir, los arreglos se registran en papel cuando llegan, pero ambos jugadores no percibieron exactamente lo mismo. Está ligado a un fraseo satisfactorio para ambos jugadores, teniendo en cuenta que no hay detalles finales ni perspectivas sin intentar llevarse una sorpresa después. Los acuerdos combinan principalmente plazos de examen, ampliación de conocimientos, desafío (sanciones) a los que están sujetos los encuentros para mediar en caso de resistencia de una persona a las piezas.

Esta es la mejor posibilidad ideal para tener en cuenta lo que hemos producido y los resultados que hemos logrado. En la situación donde los resultados fueron aceptables conviene mirar nuestras propias buenas prácticas para repetirlas más tarde, y si los resultados no fueron aceptables, o pudieron haber sido otra cosa, detectar nuestras propias confusiones y futuros acuerdos.

Amoros, (2007) refiere dos tipos de estrategias de negociación:

Acuerdos distributivos: las situaciones habituales de ganar-perder, de suma fija, en las que se aborda el beneficio de un rally que el otro pierde. En los intercambios distributivos, llaman arbitraje a los estilos de carga y compromiso. Disposiciones integradoras: es la provisión de un conjunto de preguntas para poder lograr resultados que beneficien a ambos actores. Los estilos de esfuerzo grupal y responsabilidad de pacificación prevalecen en los acuerdos globales. En tanto que, para González, (2011) alude al hecho de que una ordenanza habrá dado un resultado preeminente en el tamaño en el que trabajaron las reuniones en su capacidad para prestar atención a la construcción de un equipo de manera positiva. Por otro lado, somos dueños del problema. Como se comprobó anteriormente, el trueque nace como una actitud de combate, entre al menos 2 tertulias y en las que es fundamental contar con las capacidades de regulación que nos lleven a ganar esta batalla. La Real Academia de la Lengua Española caracteriza la lucha como: "Inconveniencia, situación lamentable y arreglo problemático", en cualquier caso, las situaciones de conflicto tienen algo demasiado cierto en su interior: están dirigidas a un azar (Realización de la Actividad de Venta Técnica, 2004).

Tjosvold (1993citado en Valdés, 2005) caracteriza la contienda como ejercicios y prácticas contradictorias, es decir, la batalla se da una vez que el comportamiento de un sujeto bloquea o interfiere con el de otro. Una lucha es una relación social que toma diferentes construcciones y logra ciertos resultados, pero por sí sola no es aceptable ni horrible. El período de lucha produce solo ciertos resultados, y el costo enorme o problemático de estos depende de las actividades que se emprendan para enfrentarlos (Filley, 2000 Valdés, 2005).

En definitiva, sin duda alguna, en todo momento de nuestra vida tenemos la oportunidad de experimentar el combate. Una batalla externa, mostrada como una lucha de intereses entre partes o una colisión interna, una vez que hay dentro de nosotros una mezcla de inclinaciones opuestas, equipadas para producir miseria (Rodrigo, 2006).

En correspondencia con los encuentros humanos, se propone que cada encuentro transmita la existencia de la batalla como una pieza natural de su realidad, ya que la vida de un encuentro se resuelve prácticamente por las conexiones entre las personas, las cuales son variables y dinámicas. A medida que descubrimos cómo manejar adecuadamente el conflicto, es todo menos un procedimiento crítico para abordar los inconvenientes que surgen en una reunión y se suma a la construcción de un impulso positivo en la dinámica (Valdés, 2005).

Paredes, (2011) caracteriza las habilidades de negociación o habilidades extra relacionales como la delicadeza o la capacidad de hacer algo: motor, verbal o razonable en un intercambio relacional sobre una situación en discusión. Asimismo, son los artefactos que se aplican para establecer el ámbito del esfuerzo coordinado y las dinámicas compartidas que constituyen la sustancia de la iniciativa colaborativa. Son relevantes una vez que hay un problema. Puede que no exista un procedimiento innegable para superar los contrastes ocultos, pero una vez que existe un grado de adaptabilidad y compromiso, estos tienen el potencial de ser una hipótesis sobre la cual adaptarse (Trevithick, 2006).

Como se comentó en ese momento tanto en el trueque como en la fase de controversia; Las habilidades de negociación involucran la implementación ideal de métodos de correspondencia, ya que se cultivan metodologías, tácticas y estilos de arreglo, de la misma manera una vez que el habla está lista, la correspondencia no verbal como herramienta para reducir el estrés. Los resultados desafortunados son posibles una vez que la controversia no se ha resuelto con éxito (Vicuña, y cols. 2008).

Entre las habilidades de negociación para poder enfrentar un conflicto Vicuña y cols. (2008) Ofrecer un apoyo: Habilidades comunicativas: Capacidad para descifrar y codificar códigos: no literales, emblemáticos, semánticos y sociales, por su forma de escuchar, por su forma de reaccionar gestos y posturas, por su no respuesta verbal o verbal ante un argumento en una mesa de liquidación. Se le muestra en el período de la empresa reconociendo la capacidad del programa para percibir cómo sintonizar y tener claro lo que se incluye a lo largo del trueque. Capacidades de responsabilidad: La función de compromiso hasta el final de la

controversia se encuentra como aquella que debe tener en cuenta que el ofrecimiento de una discusión por permuta refleja la necesidad de no buscar intereses singulares, sino de reconocer su deber social comprometiéndose a la asistencia social para liquidar como el tuyo. Habilidades de control entusiastas: capacidad demostrada para reconocer casos a pesar de los robos en la peluquería, mantenerse al día con el humor o la felicidad para descubrir cómo lograr la meta. Observado en el manejo de sus sonrisas o articulaciones faciales y corporales. Habilidades de criterio: Destreza demostrada para diferenciar la iniciativa de la controversia imaginada a continuación, la disposición del caso y rehacer el sentido del cargo o la situación de los extranjeros; es decir, cómo verías estas cosas desde el punto de vista de los demás. Habilidades compasivas: Capacidad para renunciar a sus perspectivas y admitir en cada segundo las perspectivas del sujeto o individuos en conflicto, es decir, para ponerse en la situación del otro, ajustando los intereses del grupo.

Acuña y Cols (2008) confirma que, si las personas tienen las habilidades descritas y aplicadas a la negociación, podrán saber cuándo se 'resuelven' los conflictos o si tienen la madurez suficiente para pasar por un proceso participativo, es decir, 'estarán en condiciones de configurar el próximo Requisitos: Una vez que los conflictos se complican considerablemente y se prolongan en el momento. Una vez que los esfuerzos por mantener el control o abordar el problema de manera bilateral, es decir, debido a las piezas en conflicto en sí mismas, se han "paralizado". Una vez que ninguno de los oponentes esté dispuesto a seguir tolerando el precio cada vez mayor del problema.

Por último, la organización es necesaria en el día a día, por lo que su formación es de fundamental importancia tanto para las personas como para cualquier grupo. Asimismo, es el elemento central de cualquier orden de relaciones sociales y es fundamental para establecer los debates que incluso las tertulias sociales tienen la posibilidad de afrontar en el cumplimiento de sus destinos o en la satisfacción de necesidades (Pérez citado en Aldape, T. (2008). A continuación, se explica la terapia cognitivo-conductual. Se cree que las personas son traídas al mundo con una herencia y personalidad específicas, con las que comienzan a comunicarse con su situación actual, aprendiendo ejemplos de conductas, tanto

útiles como peligrosas. consigo mismos y / o con otras personas. El concepto de conducta se vive desde una mirada amplia, incorporando prácticas perceptibles, así como consideraciones, sentimientos y sentimientos. En el primer vínculo familiar y luego en el trueque amistoso y social, el camino hacia el éxito en nuestra rutina la visión pasa, siente y actúa. Este aprendizaje. El período no es unidireccional es cualquier cosa menos una agrupación de cooperativas por lo que no deben ser beneficiarios inactivos del efecto del clima. Todo aprendizaje tiene lugar en una persona que lleva consigo un cosmético hereditario específico y una importante historia personal. Esto muestra claramente que, ante una situación similar, cada persona responde de forma distinta a través de sus encuentros útiles específicos y no adaptables con cada uno.

Asimismo, enfatiza que la conducta humana se aprende, pero este aprendizaje no incluye un vínculo cooperativo entre mejoras y actitudes, sino el desarrollo de vínculos de importancia personal, planos o normas intelectuales. Además, las perspectivas intelectual, emocional y conductual permanecen interdependientes, por lo que un ajuste de una influye en las otras.² En esta interacción común, las estructuras de trascendencia (planos psicológicos) tienen un peso central, porque abordan el agrupamiento particular que cada una tiene. sobre lo que significa su experiencia, los demás y él mismo. Algunos de estos aprendizajes nos ayudan a sentirnos mejor, a establecer correctas relaciones con los demás y a lograr lo que nos propusimos. Otros, en cambio, nos causan tormento, odio, dañan nuestra comodidad y nuestras propias relaciones relacionales. El procedimiento se centrará en ellos.

En particular, el procedimiento de la conducta psicológica se encuentra en el ajuste de prácticas y reflexiones, en lugar de darle al paciente la oportunidad de simplemente dejar ir sus sentimientos. El trabajo de hoy se dirige hacia el presente y no puede haber más investigaciones sobre el pasado, a pesar de que, por supuesto, se hace una historia clínica y crece el reflujo y el flujo de ejemplos innecesarios de consideraciones y prácticas; aunque recientemente algunos asesores han puesto más énfasis en "¿Qué debo hacer para cambiar?" que en "Por qué". (Morris, 2001). El procedimiento psicológico social busca ajustar o alterar los patrones de pensamiento que se les permite aumentar las molestias del

paciente. Estos métodos tienen mucha ayuda empírica (Smith et al., 1980; Hollon y Beck, 1994 mencionados en Beck, 2000); y se ven entre los superiores de toda intercesión del espíritu. Es cualquier cosa menos un procedimiento para ver cómo se ve a sí mismo, a los demás y a su entorno en general, y qué interfiere con su comportamiento.

De manera similar, el proceso de conducta intelectual enfatiza la clarificación de la conducta al examinar diseños mentales internos como la representación, la memoria, los períodos de función de los datos (insight, sensación, memoria), es decir, arroja luz sobre los ciclos psicológicos o técnicos que ocurren entre la optimización y la postura. (Labrador, Cruzado y Muñoz, 1993; Guerra y Plaza, 2001). En última instancia, este período hace que el individuo mire, piense, evalúe y actúe de acuerdo con estándares explícitos de comportamiento personal que han surgido de los encuentros y traídos al mundo a partir de la interrelación entre la persona y el clima (Friedberg, R., 2005).

Los pilares teóricos básicos de la terapia cognitivo – conductual (Morris, 2001).

El aprendizaje a la antigua: surge hacia los objetivos del siglo pasado a partir de los estudios del fisiólogo ruso Ivan Pavlov, quien de hecho encuentra una importante medida de aprendizaje que luego llamará Condicionamiento Tradicional. En resumen, este es cualquier cosa menos un período en el que las entidades orgánicas están aprendiendo conexiones proféticas entre los impulsos climáticos.

Por cierto, en un tiempo semejante, un desarrollo quizás bastante tradicionalista del conductismo revolucionario, inició a contemplar las denominadas en un inicio "situaciones privadas", o sea, consideraciones, intercambios e imágenes internas, convicciones, presunciones, solo por nombrar una sección de los temas. cubierto. por los llamados "modelos intelectuales". Aprendizaje cognitivo: miremos a Aaron Beck y Albert Ellis como 2 de los principales agentes en lo que respecta a la instalación. Incluso cuando estaba creciendo moderadamente libremente, sus 2 modelos de participación correctiva requerían, individualmente, Terapia Cognitiva y Terapia Racional Emotiva; por lo general coinciden. De hecho, ambos acentúan los impactos que esta iniciativa tiene sobre las emociones, a pesar de que en todo

momento admiten que no toda la vida apasionada está iluminada por el razonamiento. Por otro lado, el conocimiento de una persona refleja su comprensión mundial de la traducción, es decir, una gran cantidad de creencias, suposiciones y elecciones primordiales que, por lo general, las personas no conocen completamente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

El estudio es transversal de tipo explicativo debido a que responde causas y eventos. Además, se basa en explicar los por qué de un fenómeno y las condiciones en que se manifiesta (Hernández, Fernández y Baptista, 2019).

$$R \quad \frac{1-01-x-02 \text{ (Grupo experimental)}}{G2-03-x-04 \text{ (Grupo control)}}$$

Igualmente, el diseño es cuasi científico, dado a que importa equipos de manera intacta utilizando un cuestionario previo y posterior al experimento en el grupo de control científico (Hernández, Fernández & Baptista, 2019).

3.2 Variables y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Programa Cognitivo - Conductual	Es un conjunto ordenado y coherente de proyectos que se orientan a la atención de problemas específicos para el logro de los objetivos preestablecidos (Sadoval y Fernadez, 2004).	Sesión N° 01	“Conociendo”	Nominal
		Sesión N° 02	“Comunicando mejor mis emociones”	
		Sesión N° 03	“Relajándome”	
		Sesión N° 04	Reconociendo mis temores	
		Sesión N° 05	“Yo también siento”	
		Sesión N° 06:	“Identificando mis posibles reacciones”	
		Sesión N° 07	“Expresando emociones”	
		Sesión N° 08:	“Aprendiendo a negociar”	
		Sesión N° 9:	“Resolviendo conflictos”	
		Sesión N° 10	Conociéndonos	

		Sesión N° 11:	Compartiendo ideas	
		Sesión N° 12	Ser mejores para un futuro	
Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos	Habilidades para destacar lo valioso de los puntos de vista o situaciones en conflicto, haciéndoles entender que, a la luz de las circunstancias, de los recursos y del momento actual, sólo es posible asumir un punto de vista o situación y asegurándose que este proceso sea asimilado con tolerancia por las partes, siendo capaz de contrarrestar las reacciones emocionales que surgieran (Vicuña, Hernández, Paredes y Ríos, 2008).	Esta variable se medirá con Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos, que consta de 50 ítems, y evalúa con las categorías: Habilidades Muy Adecuadas, Habilidad Adecuada, Habilidad Tendencia Adecuada, Habilidad Tendencia Inadecuada Inadecuada Habilidad y Muy Inadecuada Habilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de Comunicación • Habilidad de compromiso • Habilidad de perspectiva • Habilidad de Control • Emocional • Habilidad de Empatía 	Ordinal

3.3 Población muestra y muestreo

Población

Para nuestros amigos Hernández et al (2006) cuando hablamos de población hacemos referencia a todas las personas que integran la unidad de análisis sobre la cual nosotros como científicos evaluaremos el fenómeno de estudio. Dada esta información, la encuesta esta compuesta por un total de 200 trabajadores de Talara entre 18 a 60 años de edad totalmente.

Muestra

Hernández et al (2006) señala que cuento nosotros como investigadores planteamos el término muestra hacemos referencia al subconjunto que parte de la población y que tiene como característica principal la referencia generalizable del fenómeno. De acuerdo con esto, este estudio está compuesto por los 30 participantes, 15 de los cuales pertenecieron al grupo control y 15 al otro grupo, al experimental.

Muestreo

De acuerdo con la finalidad de este estudio maravilloso, el muestreo será no probabilístico de tipo intencional dada a que la selección exclusivamente va a depender del criterio, y por qué no, de la voluntad del científico o experimentador.

Municipalidad	Muestra
G. Experimental	15
G. Control	15
Total	30

Criterios de Inclusión

- Los dos sexos.
- Soltero o casado.
- Nivel de formación auxiliar.
- Tiempo de administración más destacado que un mes.
- Miembros de la asociación.

- Reglas de rechazo.
- Se han interesado por diferentes proyectos.
- Que sean mayores de 58 años con diversas capacidades.
- Que tienen problemas de bienestar emocional.
- Que son inexpertos.
- A quienes afectan las sustancias psicoactivas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Percepción: Comprenderá notando piezas del comportamiento de los compañeros problema para reparar los enfrentamientos a lo largo de la ejecución del programa intelectual - social. Psicométrico: Se trata de una técnica estandarizada que se lleva a cabo a partir de cosas elegidas y coordinadas, destinadas a inducir determinadas respuestas registrables en la persona; respuestas de diversa índole en cuanto a su dificultad, expansión, composición, articulación y significado. (Alarcón, 2008).

Instrumento

El instrumento utilizado para la encuesta fue la Revisión de Capacidades para la Operación de Negociación de Conflictos realizada por Luis Alberto Vicuña Peri en 2008. La revisión constó de 5 medidas; Habilidades de comunicación, habilidades de participación, habilidades de control emocional, habilidades de visión, habilidades de empatía. Su aplicación es total o única, no tiene límite de tiempo.

Validez y confiabilidad

Legitimidad de contenido: La tabla de detalles con operacionalizaciones, marcadores y cosas se discutió con especialistas en intercambio de luchas, terapeutas consejeros, defensores del núcleo familiar, católicos precisos, asesores legales en la parte común y ciertos jefes de sociedad; quién debe comentar sobre 3 enfoques explícitos: Se contó con 10 expertos generales y sus respuestas fueron aprobadas con la prueba de Chi.

Confiabilidad: confirmar en qué medida las cosas separan los estándares de actitud de los candidatos que más del 80% dicen tener el rasgo del 20% que dicen lo contrario y han definido las cualidades típicas de las actitudes escalares y contrastantes utilizando recursos básicos. La cantidad de malabarismos digitales significa exclusión. Además, definimos la interacción completa del factor de prueba utilizando el coeficiente biserial como un modelo doble para secretar y pasar las unidades de estimación de la prueba en cuestión. Para construir una calidad inquebrantable se utilizó la regla de estabilidad interna, utilizando la fórmula de Cronbach encontramos un coeficiente de 0.8368 para la búsqueda absoluta y una confiabilidad rectificada de 0.8548. Debido a la estrategia de evidencia dialéctica, con un retraso de varios meses solicitudes a un consejo de unos sesenta supervisores de establecimientos educativos, se han conservado los coeficientes de ayudas: 0,86 **; 0,81 **, 0,84 **; 0,80 **; 0,86 ** y 0,91 **.

3.5 Procedimientos

Los medios que se han seguido para la prueba descriptiva de todo lo que se reconoce con la variedad de información para la prueba serán: Primero, exija el consentimiento relativo de los enfoques que tiene como su máxima prioridad para adaptarlos a su población. Posteriormente, en ese momento, se les preguntó a los suplentes si debían participar en la prueba, aclarando el propósito, su apoyo fue intencional al marcar la aprobación cortés, se aplicó una prueba previa y finalmente se aplicó el programa de conducta psicológica. publicación aplicada. prueba. A continuación, se elaboró una ficha informativa donde se establecieron los resultados obtenidos.

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados se describieron de forma original y se introdujeron en escenas unidimensionales y bidimensionales. La noticia fue tratada en la variante 21 del proyecto Spss (español) y, como aporte auxiliar, en Microsoft Excel, 2010. Para probar los objetivos se utilizó el concepto inferencial a través de ejemplos envueltos y cánones marginales. Asimismo, se aplicó el alfa de Cronbach para la jerarquía tenaz, contiguo con el coeficiente de interacción de los segundos datos

de Pearson para obtener los archivos de cumplimiento del terreno. Todos los experimentos de contraseñas se realizaron utilizando el obituario de Spss V.21, respaldado por el plan Dominar 2014.

3.7 Aspectos éticos

Los integrantes serán informados de los objetivos de la prueba, reuniendo como certificación los folletos de aprobación que se utilizarán para participar en el plan. Se mantuvo el estándar de firmeza y secreto para que no pudieran ser encontrados y la categorización completa sin la aldea examinadora. Información a la aldea de inspección sobre la optimización del examen en el sitio. Se obtuvo el supuesto equivalente, narrando los paradigmas y estrategias del cartero donde se hizo el intento.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Pre - test del instrumento "Habilidades de Negociación" para ambos grupos

Como se puede encontrar en la Tabla 1, el efecto de la Pre (Prueba de Capacidad de Operación de Negociación de Conflictos), aplicada al Conjunto Empírico (EG), da un común de 202.53, mientras que el resultado de (un examen similar) para el Conjunto de Control (CG), tiene un promedio de 199.07.

	Grupos	N	Media	Desv.	Error
Pre/Test	Experimental	15	212.53	20.127	5.174
Hab.Negoc. Confl.	Control	15	119.07	16.171	4.156

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2

Comparación de resultados entre ambos grupos

En la Tabla 2 se puede observar que cuando los valores medios de la muestra preliminar se equiparan y verifican entre el conjunto empírico y el conjunto de control el resultado muestra que, definitivamente, no existen valores que sean catalogados como estadísticamente significativos. las diferencias dan. (Signo 0,616) en el medio de la media del resultado de la prueba anterior para los dos conjuntos. Con este resultado, se verifica que el conjunto empírico y el conjunto de entrenamiento inicia el software en caracteres similares para obtener las habilidades necesarias para manejar golpes.

Prueba para muestras indep.									
Prueba Levene					Prueba Levene				
95% confianza									
	F	p.	T	Gl	Sig.	-	Error	Inferior	Superior
Hab. Negoc.	.607	.442	.517	21	.636	3.167	6.141	-11.546	13.479
Conflict.			.517	27.135	.636	3.167	6.141	-11.568	12.502

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3

Evaluación de los subtests de ambos grupos.

Como se indica en la Tabla 3, luego de la prueba previa (Prueba de Competencia para Operación de Negociación de Conflictos), las herramientas de escopeta fueron las siguientes, en la interpretación de la información de Articulación Empírica (M = 42.87) y Control de Articulación (M = 41.40) ; en la clase de deuda, el conjunto experimental (M = 41,67) y el conjunto de cuidados (M = 39,93); en extensión para el conjunto de ejercicios emocionales reales (M = 39,27) y el conjunto de cuidados (M = 40,47); en la realización de la Visión, el conjunto real (M = 39,33) y el conjunto de cuidados (M = 38,73); en la inteligencia del conjunto de empatía experimental (M = 39,40) y del conjunto de exámenes (M = 38,53).

	Grupos	N	Media	Desv.	Error
Comunicación	Experimental	15	39,93	4,415	1,140
	Control	15	39,93	3,882	1,93
Compromiso	Experimental	15	41,93	4,203	1,93
	Control	15	39,93	4,415	1,140
Control Emocional	Experimental	15	39,27	3,882	1,93
	Control	15	40,47	3,441	,888
Perspectiva	Experimental	15	39,33	5,93	1,93
	Control	15	39,93	4,415	1,140
Empatía	Experimental	15	39,27	3,882	1,93
	Control	15	38,53	4,502	1,162

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4

Comparación de los subtests entre ambos grupos.

La Tabla 4 muestra que, al equiparar y examinar las medias preprueba, entre el Conjunto Empírico y el Conjunto de Control, según los coeficientes de significancia en Capacidades Comunicativas (0,552); Compromiso (0,280); Control emocional (0,378); Visión (, 733); y empatía (0,624); Estos resultados indican claramente que no existen diferencias estadísticamente significativas.

Prueba para muestras indep.									
Prueba Levene					Prueba Levene				
95% Intervalo de confianza para la diferencia									
	F	Sig.	T	GI	Sig.	Diferencia	Error	Inferior	Superior
Comunicación	,177	,677	,603	28	,552	1,467	2,433	-3,518	6,451
			,603	27,237	,552	1,467	2,433	-3,524	6,457
Compromiso	,005	,942	1,101	28	,280	1,733	1,574	-1,491	4,958
			1,101	27,932	,280	1,733	1,574	-1,491	4,958
Control Emocional	,245	,625	-,896	28	,378	-1,200	1,339	-3,943	1,543
			-,896	27,603	,378	-1,200	1,339	-3,945	1,545
Perspectiva	,247	,623	,345	28	,733	,600	1,741	-2,966	4,166
			,345	26,126	,733	,600	1,741	-2,977	4,177
Empatía	,116	,735	,495	28	,624	,867	1,750	-2,719	4,452
			,495	27,616	,624	,867	1,750	-2,721	4,454

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5

Evaluación del postest del instrumento para medir habilidades destinadas a resolver conflictos.

Como se muestra en la Tabla 5, el resultado del examen de habilidades gerenciales en la negociación de conflictos, aplicado al conjunto empírico (EG), arroja un promedio de 218,93, mientras que el resultado del examen (misma prueba) para el conjunto de control (CG) tiene un promedio de 217,33. Dichos agentes son datos

que prueban el impacto generado por el programa cognitivo-conductual de los sujetos del conjunto empírico.

	Grupos	N	Media	Desv.	Error
Hab. Negoc. Confl.	Experimental	15	218.93	9.699	2.304
	Control	15	217.33	15.310	3.153

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6

Comparativa de las medidas tras el posttest en ambos grupos.

Se observa el Conjunto Empírico obtuvo puntuaciones correspondientes a un promedio de 218,93 y el Conjunto Control, puntuaciones que representan un promedio de 217,33. Al equiparar la prueba posterior entre el conjunto empírico y el conjunto de control, parece que no hay diferencias estadísticamente significativas (sig. 0,735).

Prueba para muestras indep.									
	Prueba Levene					Prueba Levene			
	95% Intervalo de confianza para la diferencia								
	F	Sig.	T	Gl	Sig.	Diferencia	Error	Inferior	Superior
Neg. conflicto	3.109	.089	-.342	28	.735	-1.600	4.679	-11.185	7.985
	1	1	-.342	23.679	.735	-1.600	4.679	-11.265	8.065

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7

Medias del Post - test de Habilidades de Negociación del Conflicto en los subtest del (GE) y (GC).

Como puede ver en la Tabla 7, este es el final de la prueba de distancia de la orden para el comercio con problemas. M = 45 y el conjunto de encuestas M = 44,93; en el cortejo el conjunto positivo M = 45,9 y el ejercicio M = 44,27; en la inteligencia de la cohorte de entrenamiento práctico emocional M = 43,60 y en el kit de entrenamiento

M = 42,27; en el área sincronizada el grupo positivo M = 43.87 y el grupo cuidado M = 42.13; en el verdadero celo por la empatía M = 42,27 y el cuidado conjunto (M = 41,87. Dichos juicios son figuras que muestran las herramientas para el widget cognitivo conductual en las variedades experimentales y de prueba de los sujetos; las diferencias en las ayudas para el arresto de testigos anteriores y experimentos posteriores aún eran estrechas. En la adecuación del gramo de cable (Ge) ha sido 2,26 y en el conjunto de encuestas ha sido 3,53; como cortejo (Ge) fue 4,26 y 4,34 en el lado del cuidado; como Control Emocional (Ge), ha sido 4.33 y 1.8 en el conjunto de prueba; a la vista, experiencia Gram. había 4.54 y 3.4 en el equipo de atención; En el último memorial, la diferencia en empatía-destreza (Ge) fue de 2,87 y en el kit de ejercicios de 3,34.

Dimensiones	Grupos	N	Media	Desv.	Error
Comunicación	Experimental	15	45.13	5.842	1.508
	Control	15	44.93	4.026	1.040
Compromiso	Experimental	15	45.93	2.434	.628
	Control	15	44.27	2.764	.714
Control Emocional	Experimental	15	43.60	3.043	.786
	Control	15	42.27	3.751	.968
Perspectiva	Experimental	15	43.87	3.720	.960
	Control	15	42.13	3.852	.995
Empatía	Experimental	15	42.27	3.327	.859
	Control	15	41.87	4.749	1.226

Fuente: elaboración propia.

Tabla 8

Comparación de medidas postests en ambos grupos.

Según el auditor 8, según el experimento postal, Ge en la inteligencia interconectada recibió una muestra parcial promedio de 45,93 y el cuerpo asistencial un promedio de 44,27, donde la parábola del testimonio en el aire en estas venas muestra que existen diferencias estadísticamente significativas. Durante todo el espacio de examen, (Ge) recibió un promedio de 45,13 y en C gramos un promedio de 44,93; donde se verifica que no existen diferencias estadísticamente significativas; y control

emocional en Gram. con un valor medio de 43,60 y (Gc). un promedio de 42,27; Observamos que no existen diferencias estadísticamente significativas (gráfico 0.294); En la clasificación de Visión en Ge con una media de 43,87 y en Gc con una media de 42,13, vemos que no existen diferencias estadísticamente significativas y finalmente en la representación \ 'Empatía Ge con una media de 42,27 y el cuidado conjunto con una media valor de 41,87, vemos que no existen diferencias estadísticamente significativas.

Prueba para muestras indep.									
	Prueba Levene				Prueba T				
	95% Intervalo de confianza para la diferencia								
	F	Sig.	T	Gl	Sig.	Diferencia	Error	Inferior	Superior
Comunicación	.653	.426	.109	28	.914	.200	1.832	-3.552	3.952
			.109	24.852	.914	.200	1.832	-3.574	3.974
Compromiso	.261	.613	1.753	28	.050	1.667	.951	-.281	3.614
			1.753	27.560	.050	1.667	.951	-.282	3.616
Control Emocional	1.216	.279	-1.069	28	.294	-1.333	1.247	-3.888	1.221
			-1.069	26.858	.294	-1.333	1.247	-3.893	1.226
Perspectiva	.002	.962	-1.254	28	.220	-1.733	1.383	-4.566	1.099
			-1.254	27.966	.220	-1.733	1.383	-4.566	1.099
Empatía	2.991	.095	-.267	28	.791	-.400	1.497	-3.467	2.667
			-.267	25.073	.792	-.400	1.497	-3.483	2.683

Fuente: elaboración propia.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación fue determinar los impactos de un programa de psicología social en las habilidades de asentamiento combativo entre trabajadores de un barrio de la región de Talara, 2016. En esta línea, las habilidades de asentamiento combativo se caracterizan como: "caracterizar el beneficio de perspectivas contradictorias o situaciones, provocando que sucedan que, dadas las condiciones, los bienes y el segundo presente, simplemente es concebible admitir una visión o una situación y hacer que esta relación sea absorbida con resistencia por las tertulias, teniendo la alternativa de equilibrando las respuestas entusiastas que surgen (Vicuña, et al 2008).

En relación al propósito global que encarna esta investigación, se determinó que, efectivamente, no hubo impactos gigantescos en cuanto a la función del orden de batalla entre los trabajadores de un barrio de la región de Talara. Dichos resultados también son punto por punto a posteriori, según propósitos explícitos. Al examinar nuestra primera imparcialidad explícita, en la Tabla N°1, se puede observar muy bien que, al evaluar los procedimientos para el pretest, el conjunto empírico arrojó un promedio de 202.53 y el conjunto de controles un promedio de 199.07, adicionalmente. En la Tabla 2, el resultado muestra que no hay contrastes realmente críticos (sig. 0,616) entre los procedimientos para las puntuaciones de las pruebas previas de las dos reuniones. Con esto se resolvió que el Conjunto Empírico y el Conjunto de Control lanzarán el programa en condiciones comparables en cuanto a Capacidades de Negociación de Conflictos.

Luego, para el segundo insesgado explícito, se evaluaron las implicaciones posteriores a la prueba (Tabla 5) de las habilidades de arreglo de competencia donde el Grupo Experimental (EG), dio un promedio de 218,93, mientras que el Grupo de Control (GC), fue 217,33. Al comparar las implicaciones preprueba y posprueba, se resolvió que la media de la colección exploratoria soportó un aumento de 16, a diferencia del otro grupo de referencia, quien obtuvo claramente un aumento de 18. Independientemente, la media del grupo de prueba superó al grupo

de comparación. De la misma forma se observó que no existen contrastes realmente críticos entre los métodos para el Post-test.

Estos resultados muestran que el componente independiente (programa social intelectual), aplicado al Conjunto Empírico, durante las reuniones del programa, generó un leve crecimiento, sin embargo, este efecto no fue esencialmente concluyente. Cabe señalar que estos resultados sugieren que esto se debió a los contrastes particulares de los sujetos y / o a los diversos elementos que no pudieron ser tomados en cuenta en la prueba. Asimismo, en la encuesta de redacción y / o catálogo sobre la variable encuesta, por supuesto, hay pocos datos donde se aplica un programa que considere capacidades de trueque contencioso; siendo como tal compromiso aplicable para futuras exploraciones la ejecución de gálibos al trabajar con esta variable en las obras.

A la luz de Valdés, (2005) en sus ensayos dice que en la comunicación y / o la conexión entre los encuentros humanos en sí mismos es conflictiva, es algo natural en su realidad, en su ser, por lo que una vez emergen los encuentros humanos. cómo manejar la discusión con éxito, es todo menos un procedimiento excelente para resolver problemas que surgen en las reuniones y se suma a la producción de un impulso positivo en la dinámica. Posteriormente Vicuña et al. (2012) y González, (2011) señalan que la consecución del trueque dependerá del nivel en el que las reuniones hayan trabajado su correspondencia y su capacidad de escucha, para formar un equipo de forma positiva. De esta forma, nos permite confirmar que los dos ángulos ocupan un lugar importante en el orden de las luchas.

En cuanto al tercer objetivo específico, como se muestra en la Tabla 3, se puede observar que al medir el agente preprueba, el conjunto práctico $M = 42,87$ y el conjunto de ejercicios $M = 41,40$ con $0,552$; en la graduación de la datación, el conjunto positivo $M = 41,67$ y el conjunto de examen $M = 39,93$ con un perfil importante de $0,280$; internamente a partir de la experiencia del Conjunto de cuidado emocional real $M = 39,27$ y Conjunto de ejercicios ($M = 40,47$) con una cifra de difusión de 378 ; en Inteligencia de la irrealidad, Conjunto experimental $39,33$ y conjunto de ejercicios $M = 38,73$ con un espacio de difusión (Tabla 4) de $0,733$; en la

existencia del Conjunto de Empatía Empírica 39.40) y en el Conjunto de Control 38.53 con un borrador de severidad de 624. Estos resultados determinan que no existen diferencias significativas. En el cuarto objetivo específico se evaluó la posible evidencia posterior en términos de explicación, acuerdo, sanación emocional, alucinaciones y empatía. En este sentido, en las nuevas pruebas, el conjunto experimental (Ge) registró un promedio de 45,13, mientras que en el conjunto de encuesta (Gc). Se aprecia una media de 44,93. Al aproximar las medias preprueba y posprueba, fue posible reflejar que la media de Sg aumentó en 2,26, mientras que el equipo de certificación logró un aumento de 3,53. En la venta de participación, el conjunto experimental (Ge) obtuvo una puntuación media de 45,93, y en el conjunto asistencial (Gc). la media observada fue 44,27. Al igual que los promedios pre y post deporte, se determinó que el promedio de (Ge) obtuvo una ganancia de 4.26, mientras que en (Gc) se apreció una diferencia de 4,34.

En cuanto a capacidad de ejercicio emocional, según el equipo experimental (Ge)) hay una media de 43,60, mientras que en el clan de cuidados (Gc) la media fue de 42,27. Posteriormente, al comprender las medias preprueba y posprueba, observamos que la media de (Ge) aumenta en 4,33, mientras que en (Gc). se obtuvo una encuesta beocia con 1.8; luego, en el compromiso facilitado, el Grupo Experimental (Ge) tiene una media de 43,87 y el Grupo de Control (Gc) una media de 42,13. Tan de cerca la encarnación de los utensilios detrás y después del experimento determinó que la (Ge) variaba con una progresión de 4.54, en contraposición a (Gc). que aumentó en 3.4. Finalmente, en caso de empatía, el grupo experimental (Ge) proyectó una media de 42, mientras que en el comité de revisión (Gc). La media fue de 41,87. Esto es para asignar la comparación de recursos antes y después del experimento, la (Ge) aumentó en 2.87, mientras que los curanderos aumentaron en 3.34.

Asimismo, tras un examen posterior a la prueba basado en la efectividad del compromiso, se determinó que existen diferencias estadísticamente significativas. Esta disminución sugiere el golpe de la longevidad de la variable independiente (programa cognitivo-conductual) en el campo experimental. Considerando los apartamentos de Puchol, L. (2009), el hecho de esta multitud implicaría que las

trabajadoras superen o intenten romper con el estilo de la belleza para lograr metas compartidas, buscando la ebullición mutua y la convivencia con opciones de futuro.

En el post-test, sin embargo, se obtuvieron explicaciones según la capacidad comunicativa en la facilidad del ejercicio emocional; en el ajuste de aproximación y finalmente en los resultados de empatía que confirman que no existen diferencias estadísticamente significativas en la fábula de estas habilidades. Estos resultados, según la variable marginal adecuada al conjunto experimental, aumentaron de forma razonablemente pacífica durante las galas del esfuerzo, aunque el objetivo no fue estadísticamente alegórico. Igualmente, es jugoso que estos resultados sugieran que esto se debió a diferencias personales entre los sujetos u otros dramaturgos que pueden no haber sido respetados en la rotonda.

Por último, con respecto a la discusión de resultados, asumiendo todos los principios brindados por el gran Pérez (2019), el trueque es sustancial para la fuerza cotidiana, por lo que su enseñanza es de gran consideración para entre ambos sujetos que para cualquiera otra especie. Como tal, entender ese pacto es el hábitat elemental de cualquier adorno de interacciones sociales y es trascendental para resolver qué trances las tertulias incluidas tienen la conveniencia de indisponer cuando logran sus objetivos o satisfacen sus estrecheces.

VI. CONCLUSIONES

- Tras haber efectuado la comparación de resultados luego de la segunda aplicación de ambos cuestionarios, se halló que la relación entre (GE) y el (GC) no es, en la medida que expresan los datos estadísticos, significativa bajo ningún parámetro (sig. 0,735).
- Del mismo modo, al referirnos sobre la comparación entre las variables (GE) y la segunda variable (GC) se llegó a la conclusión radical de que, si existen, en este caso, diferencias significativas si transferimos esos valores a un plano estadístico (sig. 0.050).
- Finalmente, al contrastar el grado de relación manifestada por las variables (GE) así como la variable (GC) con todas las dimensiones del cuestionario número dos, se hallaron correlaciones no significativas.

VII. RECOMENDACIONES

Alentar a otras entidades estatales y privadas a utilizar y desarrollar programas participativos donde se fomenten y estimulen potencialmente habilidades dirigidas a aprender a negociar situaciones de tipo conflictivas.

Sensibilizar a todos aquellos residentes de Talara sobre el valor de desarrollar capacidades que les permitan resolver una cantidad innumerable de conflictos dentro de cualquier espacio sea de índole organizacional, laboral, empresarial, etc.

Desarrollar, en la medida que se pueda o sea posible, innovadores proyectos que impliquen cambios similares con la intención de observar directamente la forma en cómo se comportan todos aquellos individuos de análisis con diferentes cambios relacionados con el de nuestro análisis.

REFERENCIAS

- Aldape, T. (2008) *Desarrollo de las competencias del docente: Demanda De La Aldea Global Siglo XXI*. LibrosEnRed
- Amoros, E. (2007) *Comportamiento Organizacional*. Perú: USAT
- Avile y Maita, (2009) *Importancia de la Negociación en el Manejo de Conflictos en las Organizaciones*. Rescatado el 28 de mayo del 2016 de, <http://bit.ly/2fM72Vz>
- Beck, A (2006) *Terapia Cognitiva de la Depresión*. (17 e.).
- Diario La República (2015) *En la región Piura hay 14 conflictos activos y latentes*. Rescatado el 3 de septiembre del 2016 de, <http://bit.ly/2g7QX0z>
- Escarbajal, A. (2010) *Interculturalidad, mediación y trabajo colaborativo*. España: Narcea
- Fernández, S. (2005) *Técnicas de Negociación. Habilidades para negociar con éxito*. (1era ed.) España: Ideaspropias
- García, H. (2012) *Personalidad en Ventas y Habilidades de Negociación en Personal de Contacto en las Empresas de la Ciudad de Piura - 2012*. Universidad Cesar Vallejo – Piura
- González, S. (2011) *Habilidades de Comunicación y Escucha*. Estados Unidos de América: Graciela Lelli
- Guardia, F.; Alva, J. y Ramos, J. (2015) *Conflictos laborales en el sector salud del Perú*. Rescatado el 18 de septiembre del 2016 de, <http://bit.ly/2f5SuA7>
- Hernández, R; Fernández, C, y Baptista P. (2010), *Metodología de la investigación*. México Mc. Graw Hill.

- Las Relaciones Laborales en 2015 y Perspectivas para el 2016 (2016) *Universidad Católica del Uruguay, Rescatado el 10 de agosto del 2016 de*, <http://bit.ly/2fP3Dc3>
- Ministerio de Trabajo de Argentina (2016) *La conflictividad laboral, 2016. Rescatado el 10 de octubre del 2016 de*, <http://bit.ly/2fwlOjP>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2012) *Conflictos Laborales, 2012. Rescatado el 16 de agosto del 2016 de*, <http://bit.ly/2f5Z61e>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2013) *Conflictos Laborales Enero - marzo 2013. Reporte Trimestral. Rescatado el 11 de agosto del 2016 de*, <http://bit.ly/2eUNz7v>
- Obst, J. (2008) *La terapia cognitiva integradora y actualizada. Buenos Aires: C.A.T.R.E.C*
- Paredes, M (2011) *Las habilidades interpersonales para la negociación según el estilo de vida y el nivel ocupacional en empresas productoras del Perú. Rescatado el 20 de mayo del 2016 de*, <http://bit.ly/2flmvql>
- Puchol, L. (2009) *El libro de la negociación. (3era. ed.) Díaz de Santos: Madrid*
- Rodríguez, R. (2011) *Manual de terapia cognitiva conductual de los trastornos de ansiedad. Buenos Aires: Polemos Editori*
- Santoyo, C. y Vásquez, F. (2004) *Teoría conductual de la elección: Decisiones que se revierten. México: Universidad Autónoma de México.*
- Trevithick, P. (2006) *Habilidades de Comunicación en intervención social. (2da. ed.) Madrid: Narcea.*
- Valdés, V. (2005) *Relación Humana del nosotros al yo. (1era ed.) México: Pearson Educación.*

Vicuña, Hernández, Paredes y Ríos (2008) *Elaboración Del Test De Habilidades Para La Gestión En La Negociación De Conflictos*. Rescatado el 29 de mayo del 2016 de, <http://bit.ly/2g1ALij>

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Programa Cognitivo - Conductual	Es un conjunto ordenado y coherente de proyectos que se orientan a la atención de problemas específicos para el logro de los objetivos preestablecidos (Sadoval y Fernadez, 2004).	Sesión N° 01	“Conociendo”	Nominal
		Sesión N° 02	“Comunicando mejor mis emociones”	
		Sesión N° 03	“Relajándome”	
		Sesión N° 04	Reconociendo mis temores	
		Sesión N° 05	“Yo también siento”	
		Sesión N° 06:	“Identificando mis posibles reacciones”	
		Sesión N° 07	“Expresando emociones”	
		Sesión N° 08:	“Aprendiendo a negociar”	

		Sesión N° 9:	“Resolviendo conflictos”	
		Sesión N° 10	Conociéndonos	
		Sesión N° 11:	Compartiendo ideas	
		Sesión N° 12	Ser mejores para un futuro	
Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos	Habilidades para destacar lo valioso de los puntos de vista o situaciones en conflicto, haciéndoles entender que, a la luz de las circunstancias, de los recursos y del momento actual, sólo es posible asumir un punto de vista o situación y asegurándose que este proceso sea asimilado con tolerancia por las partes, siendo capaz de contrarrestar las reacciones emocionales que surgieran (Vicuña,	Esta variable se medirá con Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos, que consta de 50 ítems, y evalúa con las categorías: Habilidades Muy Adecuadas, Habilidad Adecuada, Habilidad Tendencia Adecuada, Habilidad Tendencia Inadecuada Inadecuada Habilidad y Muy Inadecuada Habilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de Comunicación • Habilidad de compromiso • Habilidad de perspectiva • Habilidad de Control • Emocional • Habilidad de Empatía 	Ordinal

	Hernández, Paredes y Ríos, 2008).			
--	--------------------------------------	--	--	--

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Test de H.H. L.G. en L.N.d C. 2008

Por: Dr. Luis Alberto Vicuña Peri

INSTRUCCIONES

Este es un test que le permitirá a usted conocer la forma como aborda situaciones donde participará de manera activa en el abordaje y solución de conflictos. Para lo cual deberá contestar las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una "x" dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

No hay respuestas buenas ni malas, sólo interesa la forma como usted siente y percibe el momento actual, de ello dependerá la validez y la confiabilidad de sus resultados.

Conteste de la forma siguiente:

Marque el **1** si está **definitivamente en desacuerdo**.

Marque el **2** si está **muy en desacuerdo**.

Marque el **3** si está **desacuerdo**.

Marque el **4** si está **de acuerdo**.

Marque el **5** si está **muy de acuerdo**.

Marque el **6** si está **definitivamente de acuerdo**.

		Desacuerdo			Acuerdo		
Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	6

1.	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva el motivo principal de lo secundario.						
2.	Con mi postura corporal comunico mensajes.						
3.	Cuando participo en la solución de un conflicto me es						
4.	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo tan						
5.	Logro comprender el estado conflictivo de mi						
6.	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que sé hasta para completarlo						
7.	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que						
8.	Cuando una persona me cae mal y solicita mi						
9.	Huyo de aquellas personas que me tratan como su						
10	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un						
11	Al encontrarme con una persona me es fácil que se						
12	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos						
13	Cuando participo en la solución del conflicto, más que						
14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con						
15	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta						
16	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.						
17	La expresión de mi rostro logra que los gestos						
18	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo,						
19	Cuando escribo un dictamen o notas según el						
20	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del						
21	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado						
22	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes						

23	Me entretengo buscando la forma como lograr que las						
24	Según mi plasticidad para ponerme en el punto de						
25	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad						
26	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles						
27	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una						
28	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del						
29	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a						
30	Tengo la habilidad para lograr en situaciones de						
31	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme						
32	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor						
33	Siento la barrera sociocultural cada vez que me						
34	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto						
35	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a						
36	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, escogido						
37	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del						
38.	Tengo la disposición de meterme de lleno en los						
39.	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.						
40.	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las						
41.	Se cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se						
42.	Vivo un relato como si estuviese presente en él.						
43.	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta,						
44.	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las						
45.	Antes de preguntar escucho completamente a mi						
46.	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a						

47.	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al						
48.	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma						
49.	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del						
50.	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al						

GRACIAS

AHORA ESPERE INSTRUCCIONES DEL EXAMINADOR

ANEXO 4: PROGRAMA COGNITIVO CONDUCTUAL

PROGRAMA COGNITIVO CONDUCTUAL EN LAS HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS EN LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE TALARA - 2020

I. DATOS GENERALES:

- ψ Beneficiarios: Colaboradores de una Municipalidad de la provincia de Talara
- ψ Número de Participantes: 15 Colaboradores
- ψ Cuántas sesiones tienes: 12 sesiones
- ψ Duración de sesión: 45 minutos
- ψ Modalidad de trabajo: 2 veces por semana (Grupal)
- ψ Lugar de aplicación: Auditorio
- ψ Duración: 2 meses.
- ψ Responsable: Lorena Lisbet Temoche Socola
- ψ Ps. Asesor: Lic. Carvajal Javier.

II. INTRODUCCIÓN

Las habilidades para la gestión de negociación de conflictos, se refiere a las habilidades para destacar lo valioso de los puntos de vista o situaciones en conflicto, asegurándose que este proceso sea asimilado con tolerancia por las partes, siendo capaz de contrarrestar las reacciones emocionales que surgieran. Para ello Luis vicuña Pieri (2008) considera las siguientes competencias: habilidades de comunicación, compromiso, perspectiva, de control emocional y de empatía.

Considerando la importancia de fortalecer o desarrollar estas habilidades, se propuso la elaboración de un programa basándose en las técnicas que utiliza la terapia cognitiva – conductual, técnicas que permitirán lograr el objetivo propuesto en esta investigación. Este programa cognitivo – Conductual está dirigido para colaboradores de una municipalidad, el cual se desarrollará en doce sesiones con una duración de dos meses.

Las siguientes sesiones de trabajo constituyen una herramienta que facilita la labor del Psicólogo Cognitivo Conductual a la hora de instaurar estrategias cognitivas que sean eficaces de cara a solucionar los conflictos cotidianos en nuestras vidas.

Durante las sesiones de trabajo el psicólogo mantiene una interacción de dinámica individual y grupal con las personas que se enfrentan a situaciones conflictivas, presentándole de esta forma estrategias de cómo actuar y reaccionar frente a estas situaciones incómodas para las personas, en las que se requieren habilidades de negociación para darle soluciones posibles a estos problemas.

El procedimiento para la instauración de cada una de las estrategias podemos resumirlo en los siguientes pasos:

1. Se expone con brevedad el problema que se ha de tratar para conseguir de las personas la confirmación de que realmente, dicha situación representa un conflicto al que ha de aplicársele una solución y estrategia cognitiva adecuada para tal caso.
2. Se presenta la estrategia psicológica que se pretende implementar. La misma se argumenta con datos reales procedentes de la experiencia de cómo resolver conflictos reales, utilizando la negociación.

De la globalidad de problemas planteados a la solución de problemas hemos seleccionado aquellos que consideramos como más relevantes para la buena negociación de los mismos.

- ANSIEDAD ANTE UNA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA
- TEMOR A REACCIONES IMPULSIVAS
- AGRESIONES DE PERSONAS CONFLICTIVAS
- DESAVENENCIAS CON COMPAÑEROS DE TRABAJO
- ¡COMO NEGOCIAR UN CONFLICTO!
- ERRORES PROPIOS TRASCENDENTALES Y NO TRASCENDENTALES PARA NEGOCIAR UN CONFLICTO.
- GANAR O PERDER ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS
- TEMOR ANTE UNA POSIBLE FORMA AGRESIVA DE REACCIÓN
- ASERTIVIDAD PARA RESOLVER CONFLICTOS

A cada uno de estos problemas le corresponde una sesión de trabajo que tiende a resolver los mismos según las técnicas enmarcadas en el ámbito de la Psicología cognitiva.

De este modo se han utilizado diversas técnicas de autocontrol de acuerdo a modelos teóricos tradicionales tales como la terapia racional emotiva de Ellis (1982), 1994), para la identificación y sustitución de creencias irracionales y pautas erróneas de pensamiento; la terapia cognitiva de Beck (1963), en aspectos relacionados con los modos de interpretar la realidad, y los métodos de auto instrucción de Meichenbaum (1972, 1981), empleados como procedimientos de autorregulación verbal de la conducta.

Asimismo, técnicas de entrenamiento en habilidades sociales basadas en los principios de la Psicología del aprendizaje, y más concretamente del aprendizaje Social de Bandura (1969, 1977) como medio de adquisición de comportamientos eficaces que serían empleadas en situaciones donde se requería cualquier tipo de interacción social.

La metodología empleada en las siguientes sesiones de trabajo utiliza un procedimiento uniforme para todas y cada una de ellas.

En primer lugar, se presenta visualmente la sesión completa mediante un diseño gráfico que presenta a los sujetos seguir de forma ordenada cada uno de los temas a tratar, de tal modo que las personas tengan una visión completa del mecanismo seguido para alcanzar la estrategia que se propone para negociar una resolución de conflicto.

III. JUSTIFICACION

Este programa está dirigido para colaboradores de las diferentes organizaciones e instituciones con la finalidad de fortalecer las habilidades para la gestión de negociación de conflictos con la expectativa de utilizar las diferentes técnicas que nos ofrece la terapia cognitivo – conductual. Asimismo existen estudios donde la terapia cognitiva ha tenido injerencia en el desarrollo o fortalecimiento de conductas negativas

Es por ello que considero que a través del desarrollo de este programa lograremos ofrecer soluciones a una necesidad que viven día a día diferentes organizaciones abordando de esta manera en el fortalecimiento de las habilidades de gestión de la negociación de conflictos

IV. OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

Determinar los efectos de un programa cognitivo conductual en las habilidades de negociación de conflictos en los colaboradores de una municipalidad de la Provincia de Talara, 2020.

V. OBJETIVO ESPECIFICOS

- ψ Dotar de estrategias de comunicación asertiva, a los colaboradores, para mejorar sus relaciones interpersonales.
- ψ Incorporar en los colaboradores habilidades de negociación de conflictos, ganar y perder.
- ψ Entrenar a los colaboradores con estrategias de reducción de ansiedad, ante diversos conflictos propuestos.

IV.- OPERACIONALIZACIÓN DE LA CONDUCTA A DESARROLLAR:

CONDUCTAS	DEFINICION OPERACIONAL
COMUNICACIÓN	Capacidad para usar eficazmente herramientas de comunicación verbal y no verbal, que se expresan en cómo se escucha, como se responde gestual, postural y verbalmente.
COMPROMISO	Capacidad para involucrarse con el conflicto, en el sentido de sentirse cómodo participando en su solución, identificándose en el papel de negociador.
CONTROL EMOCIONAL	Capacidad para usar sus recursos personales o potenciales para evitar que la carga emocional que le llega termine por bloquearlo emocionalmente, irritándolo o estresándolo y por ende disminuyendo su eficiencia y eficacia negociadora.

PERSPECTIVA	Capacidad de conocer las causas de un problema, generar alternativas de solución y planificar su ejecución considerando la consecuencia en las personas en conflicto.
EMPATIA	Capacidad para abandonar sus puntos de vista y asumir los puntos de vista de las personas en conflicto.

VI. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

N° SESIÓN	NOMBRE DE LAS SESIONES	Técnicas
1 sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad Ante Una Situación Problemática 	Relajación Progresiva De Jacobson
2 sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Temor A Reacciones Impulsivas 	Autoinstrucciones (Minchenbaum, 1972-1981)
3 sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Agresiones De Personas Conflictivas 	Reinterpretación Positiva (Beck A 1963)
4 sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Desavenencias Con Compañeros De Trabajo 	Negociación, Ganar o Perder
5 sesión	<ul style="list-style-type: none"> • ¡Como Negociar Un Conflicto! 	Autovaloración comparada
6 sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Errores Propios Trascendentales Y No Trascendentales Para Negociar Un Conflicto. 	Análisis integral de la situación.

7 sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Ganar O Perder Ante Situaciones Conflictivas 	Prevención totalitaria (Refuerzo positivo-Castigo)
8 sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Temor Ante Una Posible Forma Agresiva De Reacción 	Aproximaciones sucesivas (Catania, 1968)
9 sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Asertividad Para Resolver Conflictos 	Estilo De Comunicación Asertivo

VI. MATERIALES

- Cartulinas, Plumones, Cuentos, Tijera, gomas, laptop, proyector multimedia, parlantes, etc.
- El ambiente debe ser un lugar adecuadamente iluminado y con una ventilación apropiada.

VII. ACTITUDES A TRABAJAR DURANTE TODO EL PROGRAMA

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Solidaridad
- Compromiso
- Participación activa

VIII. CONDUCTA FINAL:

Al finalizar la aplicación del programa, lo que se quiere lograr es que los colaboradores incorporen nuevas formas de resolver los distintos conflictos que se presentan a diario en sus vidas, utilizando habilidades de negociación, el asertividad como medio de comunicación eficaz en la resolución de conflictos y que adopten una estructura de comportamiento saludable, en mejora de sus relaciones interpersonales.

IX. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

9.1 CONOCIMIENTOS CONCEPTUALES:

MOMENTOS	Técnicas de Evaluación	Instrumentos
Antes	Evaluación	Test De Habilidades Para La Gestión En La Negociación De Conflictos
Durante	Observación Evaluación Entrevista	-Fichas de observación. -Listas de cotejo. -Registros anecdóticos. -Fichas de evaluación.
Final	Evaluación	Test De Habilidades Para La Gestión En La Negociación De Conflictos

9.2 ACTITUDES:

MOMENTOS	TECNICAS DE EVALUACION	Instrumentos
-----------------	-------------------------------	---------------------

Antes	-Observación	-Listas de cotejo -Listas de observación
Durante	-Observación	-Listas de observación -Listas de cotejo
Final	-Observación	-Listas de cotejo -Listas de observación

X. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Antonio Vallés Arándiga (1999). Desarrollando la Inteligencia Emocional. Editorial EOS Madrid, España.
- Araujo (2009) Actividades para el desarrollo de la inteligencia emocional en niños Jesús Editorial Parramón Ediciones, S.A.
- Ángeles B. Gómez, Beatriz P. Berise, Dolores S. Peláez y Matilde S. Guerra Roig. (2003) Cuadernos de Terapia Cognitivo – Conductual. Editorial EOS. Madrid, España