



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A  
LA RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES EN LA  
MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE  
CHUCUITO PUNO 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**  
**Bach. DAVID HECTOR ARI FLORES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**PSICÓLOGO**

**JULIACA - PERÚ**  
**2025**



**UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁZQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A  
LA RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES EN LA  
MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE  
CHUCUITO PUNO 2024.**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. DAVID HECTOR ARI FLORES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
PSICÓLOGO**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:   
Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA

**PRIMER MIEMBRO**

:   
Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA

**SEGUNDO MIEMBRO**

:   
M.Sc MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ

**ASESOR DE TESIS**

:   
Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA P13**

**RESOLUCIÓN DECANAL N° 1807-2024-D-FCS-UANCV**

Juliaca, 31 diciembre del 2024

**Vistos:** El Expediente N° 2024-CU-19593 en el cual solicita fecha y hora para Sustentación de Tesis y el Dictamen de Aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del trabajo de investigación titulado **MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A LA RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CHUCUITO PUNO 2024**

**CONSIDERANDO**

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias de la Salud, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Ratificar a los jurados para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **PSICÓLOGO** del (la) bachiller: **ARI FLORES DAVID HECTOR**; habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- \* **Presidente** : **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA**
- \* **1er. Miembro** : **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**
- 2do. Miembro** : **M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ**
  
- \* **Asesor (a)** : **Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**

**SEGUNDO:** Fijar la programación de Sustentación de Tesis para el:

**DIA** : **MARTES 07 DE ENERO DEL 2025**  
**HORA** : **11:00 HORAS**  
**LOCAL** : **Salón de Grados de la Facultad de Ciencias de la Salud**

**TERCERO:** Realizado la Sustentación, el Jurado levantará el Acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

**CUARTO:** La Dirección de la Escuela Profesional de Psicología, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud y el jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



**DISTRIBUCIÓN:**  
- Jurados (3)  
- Interesado (1)  
- Asesor de Tesis (1)  
- Archivo FCS 2024(1)

**RESOLUCIÓN DECANAL N°1591-2024-D-FCS-UANCV**

Juliaca, 29 de noviembre del 2024

**VISTOS:**

El Informe N° 144-2024-UI-FCS-UANCV-J emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de fecha 27 de noviembre del egresado (a) **ARI FLORES DAVID HECTOR** quien solicita la aprobación del Informe Final Titulado: **MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A LA RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CHUCUITO PUNO 2024** conducente para optar el título Profesional de: **PSICÓLOGO**

**CONSIDERANDO**

**Que**, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV y con la aprobación del informe final por los siguientes miembros de jurado y asesor:

- \* **Presidente** : **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA**
- \* **1er. Miembro** : **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**
- 2do. Miembro** : **M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ**
  
- \* **Asesor (a)** : **Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**

Estando la opinión técnica favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento interno de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria N° 24661 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR**, el **INFORME FINAL** de **INVESTIGACIÓN**, presentado por el (la) egresado (a) **ARI FLORES DAVID HECTOR** para optar el Título Profesional de **PSICÓLOGO** Con la Tesis Titulado : **MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A LA RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CHUCUITO PUNO 2024**

**ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER** que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y secretaria académica de la facultad de ciencias de la salud , quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.



**Distribución:** Decanato, EP. Psicología secretaria Académica, Archivo.

**RESOLUCIÓN DECANAL N° 376-2024-D-FCS-UANCV**

Juliaca, 26 de abril del 2024

**VISTOS:**

El Informe N° 025-2024-UI-FCS-UANCV-J emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, y la copia del acta de Registro de la Propuesta de Investigación de fecha 19 de abril de la E.P. de Psicología, folio 0000017;

**CONSIDERANDO:**

Que, el (la) egresado (a) **ARI FLORES DAVID HECTOR** ha presentado y solicitado la aprobación de la propuesta de Investigación titulado **MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A LA RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CHUCUITO PUNO 2024 correspondiente** a la línea de investigación: **SALUD PUBLICA;**

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV comunico que el **Comité de Investigación** para la evaluación de la propuesta de Investigación está conformado por los siguientes docentes:

- \* **Presidente** : **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATAFORA**
- \* **1er. Miembro** : **M.SC. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ**
- \* **2do. Miembro** : **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**

Que, la Directora de la Unidad de Investigación ha emitido la Opinión Técnica N° 098 2024-UANCV-FCS-UI-CI sobre la evaluación de la propuesta de investigación, emitiendo opinión favorable para que se emita la resolución de aprobación de la propuesta de investigación;

Estando opinión técnica favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L. N° 739 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

**SE RESUELVE:**

**APROBAR, la PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el (la) egresado(a) **ARI FLORES DAVID HECTOR**, para optar el Título Profesional de **PSICÓLOGO** titulado: **MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A LA RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CHUCUITO PUNO 2024**

La propuesta de Investigación deberá **ejecutarse** de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud.

**ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como **ASESOR(A) DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** al(la) Docente Ordinario(a) de la Facultad de Ciencias de la Salud **.Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**

**ARTICULO TERCERO.- DISPONER** que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y la Directora de la Escuela Profesional de Psicología, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.

Distribución: Decanato, EP: ENFERMERÍA, Secretaría

Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

COD 0034  
DECANA



## MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A LA RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CHUCUITO PUNO 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE


### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	6%
3	<a href="https://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.upsc.edu.pe">repositorio.upsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.utea.edu.pe">repositorio.utea.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



## Metadatos Complementarios

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	
<b>MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A LA RECILIENCIA EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CHUCUITO PUNO 2024</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	DAVID HECTOR ARI FLORES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70383656
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0009-9599-7053">https://orcid.org/0009-0009-9599-7053</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	ELIZABETH VARGAS ONOFRE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29216323
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-6401-9470">https://orcid.org/0000-0001-6401-9470</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATAORA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02405808
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01297921
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	MARÍA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02064784

<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	SALUD PÚBLICA – P13
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>Ubicación</b>  <b>País:</b> Perú  <b>Departamento:</b> Puno  <b>Provincia:</b> Puno  <b>Distrito:</b> Chucuito  Municipalidad distrital de chucuito  <b>Coordenadas:</b>  <b>Longitud:</b> 15°53'41.3"S  <b>Latitud:</b> 69°53'22.3"W</p> <p><b>URL maps</b>  <a href="https://maps.app.goo.gl/cYicCHibhFVgc9uM9">https://maps.app.goo.gl/cYicCHibhFVgc9uM9</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2024 – Julio 2024
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<b>Salud pública</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05</a> <b>Psicología</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00</a>



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DAVID HECTOR ARI FLORES, identificado con DNI  
Nro. 70383656 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

PSICOLOGÍA

informo que he elaborado el/la  **Tesis** o  **Trabajo de Investigación,**  **Trabajo Académico**  
denominada:

MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A LA RESILIENCIA EN LOS  
TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CHUCUITO PUNO 2024.

Asesorado por: Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 24 de MARZO del 2025

  
Firma del Asesor  
(obligatoria)

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

A mi familia por el apoyo moral y su amor incondicional por haberme inculcado valores que hicieron de mí una buena persona.



## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina Néstor Cáceres  
Velásquez, por albergarme en su campus  
y hacer de mi un buen profesional.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv

### CAPÍTULO I

#### ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Problema general.....	5
1.1.2. Problemas específicos.....	5
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	5
1.2.1. Objetivo general.....	5
1.2.2. Objetivos específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	6
1.3.1. Justificación teórica.....	6
1.3.2. Justificación práctica.....	6
1.3.3. Justificación metodológica.....	6
1.4. HIPÓTESIS.....	7
1.4.1. Hipótesis general.....	7
1.4.2. Hipótesis específicas.....	7
1.5. VARIABLES.....	7



1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ..... 8

**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN ..... 9

2.1.1. A Nivel Internacional ..... 9

2.1.2. A nivel nacional ..... 12

2.1.3. A nivel regional..... 15

2.2. MARCO TEÓRICO..... 19

2.2.1. Manejo de conflictos laborales..... 19

2.2.1.1. Diagnóstico de conflictos..... 19

2.2.1.2. Descripción de Conflictos ..... 19

2.2.1.3. Definir quienes son los involucrados..... 20

2.2.1.4. Identificar las causas de los conflictos ..... 20

2.2.2. Estilos interpersonales ..... 21

2.2.2.1. Competición..... 22

2.2.2.2. Evasión ..... 22

2.2.2.3. Colaboración ..... 22

2.2.2.4. Cesión..... 23

2.2.2.5. Compromiso ..... 23

2.2.3. Estrategias de negociación ..... 23

2.2.3.1. Negociación distributiva..... 23

2.2.3.2. Negociación integrativa ..... 24

2.2.4. Resiliencia ..... 25

2.3. MARCO CONCEPTUAL ..... 27

2.3.1. Conflicto laboral ..... 27



2.3.2. Municipio ..... 27

2.3.3. Resiliencia ..... 28

2.3.4. Trabajadores ..... 28

**CAPÍTULO III**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... 29

3.2. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN. .... 29

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA ..... 29

3.4. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 30

3.5. VALIDACIÓN DE LA CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS..... 31

3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO..... 31

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS..... 32

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

CONCLUSIONES..... 77

RECOMENDACIONES ..... 79

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 81

ANEXOS..... 88

ANEXO 1 MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS ..... 89

ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA ..... 91

ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO..... 93

ANEXO 4 INSTRUMENTO ..... 94

ANEXO 5 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS..... 100

ANEXO 6 AUTORIZACIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN ..... 103



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pag.</b>
Tabla 01 Descripción del conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.....	34
Tabla 02 Involucrados en el conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.....	38
Tabla 03 Causas del conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.....	42
Tabla 04 Estilo impositivo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.....	46
Tabla 05 Estilo colaborativo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.....	50
Tabla 06 Estilo transaccional relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.....	54
Tabla 07 Estilo complaciente relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.....	58



Tabla 08	Estilo evasivo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.....	62
Tabla 09	Negación intuitiva relacionada a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.....	66
Tabla 10	Negación integradora relacionada a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.....	70
Tabla 11	Frecuencia de la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.....	74



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01	Descripción del conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito 2024.....	35
Figura 02	Involucrados en el conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito 2024.....	39
Figura 03	Causas del conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito 2024.....	43
Figura 04	Estilo impositivo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito 2024.....	47
Figura 05	Estilo colaborativo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito 2024.....	51
Figura 06	Estilo transaccional relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito 2024.....	55
Figura 07	Estilo complaciente relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito 2024.....	59



Figura 08	Estilo evasivo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito 2024.....	63
Figura 09	Negación intuitiva relacionada a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito 2024.....	67
Figura 10	Negación integradora relacionada a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito 2024.....	71
Figura 11	Frecuencia de la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito 2024.....	75



## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar el Manejo de los conflictos laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024. **MATERIAL Y METODOS:** El tipo de estudio fue correlacional descriptivo, transversal cuantitativo no experimental. La población estuvo conformada por 75 trabajadores del de la municipalidad de Chucuito, siendo la muestra 75 trabajadores de la municipalidad de Chucuito. Se aplicó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario.

**RESULTADOS:** Exponen que el 50.67% tenía un manejo bueno sobre la descripción del conflicto con un nivel p. 0.0052, el 49.33% tenía un manejo regular sobre involucrarse en un conflicto con un nivel p. 0.0004, el 50.67% tenía un manejo bueno acerca de las causas del conflicto con un nivel p. 0.0005, el 82.67% tenía un manejo regular sobre el estilo impositivo con un nivel p. 0.00282, el 50.67% tenía un manejo bueno acerca del estilo colaborativo con un nivel p. 0.00052, el 64.00% tenía un manejo regular acerca del estilo transaccional con un nivel p. 0.0164, el 66.67% tenía un manejo bueno acerca estilo complaciente con un nivel p. 0.0000, el 49.33% tenía un manejo regular acerca del estilo evasivo con un nivel p. 0.0004, el 62.67% tenía un manejo regular acerca de la negación intuitiva con un nivel p. 0.0191, el 82.67% tenía un manejo regular acerca de la negación integradora con un nivel p. 0.0000, y el nivel de resiliencia más frecuente con un 41.33% fue el bajo. Concluyendo que se determinó el manejo de los conflictos laborales está relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024.

**Palabras clave:** Manejo de conflictos, resiliencia.



## ABSTRACT

**OBJECTIVE:** Determine the Management of labor conflicts related to resilience in workers in the municipality of the district of Chucuito Puno 2024. **METHODOLOGY:** The type of study was descriptive correlational, non-experimental quantitative cross-sectional. The population was made up of 75 workers from the municipality of Chucuito, the sample being 75 workers from the municipality of Chucuito. The interview was applied as a technique and the interview guide as an instrument. **RESULTS:** They show that 50.67% had a good handle on the description of the conflict with a level p. 0.0052, with 49.33% had a regular handle on getting involved in a conflict with a level p. 0.0004, 50.67% had a good handle on the causes of the conflict with a level p. 0.0005, 82.67% had regular management of the tax style with a level p. 0.0282, 50.67% had a good handle on the collaborative style with a level p. 0.0052, 64.00% had a regular handle on the transactional style with a level p. 0.0164, 66.67% had a good handle on accommodating style with a level p. 0.0000, 49.33% had a regular management of the evasive style with a level p. 0.0004, 82.67% had regular handling of intuitive denial with a level p. 0.0000, 62.67% had regular management of integrative denial with a level p. 0.0000, and the most frequent level of resilience with 41.33% was low. Concluding that the management of labor conflicts was determined to be related to the resilience of workers in the municipality of the district of Chucuito Puno 2024.

**Keywords:** Conflict management, resilience.



## INTRODUCCIÓN

La vida laboral del personal de los trabajadores, está llena de dificultades como conflictos y muchas veces pensamos que no tenemos la capacidad suficiente para manejar la situación y que vamos a fracasar no importa lo que hagamos, hay diversas situaciones que pueden empujarnos al límite y ponernos a pensar si realmente tenemos la fortaleza y el deseo suficiente para seguir adelante. En este momento nos enfrentamos a dos posibilidades: permitir que la derrota nos domine y sentirnos fracasados, o resistir y salir fortalecidos, eligiendo la resiliencia. La resiliencia no es un rasgo innato, sino una habilidad que todos podemos cultivar a lo largo de nuestras vidas. Es por ello que se realiza la investigación el manejo de los conflictos laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024, el trabajo está integrada por: Capítulo I; involucra los aspectos generales; el capítulo II, involucra el marco teórico; en el capítulo III, se encuentra metodología de la investigación; en el capítulo IV, se encuentra los resultados y discusión; conclusión y recomendaciones.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La vida de trabajo de los empleados está llena de obstáculos como peleas y a menudo sentimos que no tenemos lo necesario para manejar la situación y que vamos a fallar sin importar lo que hagamos. Hay situaciones que nos empujan al límite y nos hacen preguntarnos si tenemos la fuerza y la motivación para seguir adelante. En este momento nos enfrentamos a dos posibilidades: rendirnos y considerar que hemos fallado o superarnos y salir más fuertes, optar por la resiliencia. La resiliencia no es algo que se tenga desde el nacimiento, sino que es una habilidad que todos podemos cultivar a lo largo de nuestra vida. (1) .

Para convertirse en una persona resiliente en el ámbito laboral, es fundamental profundizar y fortalecer determinadas actitudes o rasgos de nuestra personalidad. La resiliencia en el entorno laboral es crucial, ya que facilita la superación exitosa de los desafíos diarios. Asimismo, facilite nuestra adaptación a los cambios que puedan surgir en él. Una persona resiliente se adapta con mayor eficacia a los cambios en rutinas, tareas y roles. Los enfrenta sin temor y está dispuesta a adaptarse y adquirir el conocimiento necesario. La resiliencia nos permite enfrentar el estrés causado por la inseguridad o el miedo a lo desconocido. También nos



ayuda a superar los obstáculos y a mantener alejados los sentimientos negativos, lo cual contribuye a crear un ambiente laboral positivo con nuestros colegas. Las personas con capacidad de recuperación logran mantener un entorno laboral saludable para todos, al evitar de forma instintiva los conflictos.

Desde las empresas, podemos enseñar a los empleados lo que necesitan para ser flexibles y fuertes al mismo tiempo. Así estarán listos para amoldarse a los cambios y seguir adelante con buena onda.

La existencia está repleta de transformaciones. Estos cambios pueden implicar desafíos, pero también brindan oportunidades para el crecimiento organizacional. Por consiguiente, es crucial que los equipos se encuentren mental y emocionalmente preparados para afrontar los desafíos de un mundo en perpetuo cambio. Nos encontramos en una era donde los acontecimientos transcurren a una velocidad asombrosa, eso que ha convertido la capacidad de adaptación en una de las competencias más solicitadas en el ámbito laboral. La resiliencia es esencial no solo en tiempos de crisis, sino también en la cotidianidad, especialmente cuando las circunstancias son favorables. Esto desempeñará un papel fundamental en la supervivencia de la empresa durante períodos más desafiantes. (1)

La Asociación Mundial del Bienestar (OMS) y la Asociación Mundial del Trabajo (OIT) han hecho un llamamiento para hacer todo lo posible para abordar las dificultades del bienestar psicológico en el entorno laboral. Se estima que cada año se pierden alrededor de 12 mil millones de días laborales debido a problemas relacionados con los negocios, como la miseria y el nerviosismo, lo que genera un gasto de casi 1 billón de dólares para la economía mundial. Hoy se entregan dos nuevas distribuciones que intentan resolver este problema: las normas mundiales de la OMS sobre bienestar psicológico en el entorno laboral recomiendan hacer



todo lo posible para abordar las posibilidades de bienestar emocional, por ejemplo, la sobrecarga laboral, las formas pesimistas de comportamiento y diferentes variables que provocan presión en el ambiente laboral. Curiosamente, la OMS propone que los pioneros estén preparados para evitar lugares de trabajo desagradables y respaldar a representantes que languidecen. (2)

El mercado de trabajo es la principal fuente de ingresos para el 80% de las familias de América Latina y el Caribe, por lo que es fundamental conocer los cambios y conflictos en este mercado, ya que afectan directamente la satisfacción personal de las personas. La OIT ha estado siguiendo de cerca este desarrollo a lo largo de los últimos años, observando las emergencias que ha enfrentado la región, especialmente durante la primera década, con emergencias recurrentes en algún momento entre 1994 y 2003. Luego de otro período de rápido crecimiento económico, que se vio momentáneamente obstaculizado por los efectos de la crisis financiera mundial de 2008-2009, se ha producido un nuevo período de expansión económica que ha logrado avances significativos en materia de negocios, tanto en cantidad como en calidad, así como en la meta de conflictos laborales y remuneraciones generadas por el trabajo (2004-2014). Esta es una excelente oportunidad para generar mejoras significativas en la eficiencia, el trabajo y la seguridad social. La participación de las mujeres en el mercado de trabajo ha aumentado de manera impresionante debido a las iniciativas implementadas que han reducido los problemas laborales. Esto ha contribuido a una expansión del nivel educativo de los trabajadores y al acceso a puestos formales. También se han creado grandes oportunidades para los jóvenes de la región y la tasa de desempleo ha llegado a un mínimo sin precedentes.



Sin embargo, las oportunidades que existían en ese período no se aprovecharon al máximo para lograr un cambio en el modelo de desarrollo. En los últimos años (2015-2023), ha faltado desarrollo económico para generar empresas formales, en parte por el efecto de la emergencia del Coronavirus, los efectos negativos de las emergencias ambientales, la vulnerabilidad provocada por los cambios mecánicos que se avecinan en el mercado laboral y la menor capacidad financiera para ejecutar cambios y proyectos. Nuestra región es en general joven y las perspectivas de los jóvenes sobre su futuro son más negativas que hace una década.(3)

Según el Servicio de Promoción del Trabajo y los Negocios (MTPE), en el Perú se registraron 433 demandas en 2022, de las cuales se resolvieron 269 demandas agregadas. El sector maquilador fue el más beneficiado con el mayor número de demandas. Además, se espera que las demandas sigan registrándose durante todo el 2023. Las demandas abiertas representan un desafío mayor para las organizaciones, considerando lo que está sucediendo, el entorno laboral, los cambios en las reGLas sobre las relaciones laborales agregadas y la vulnerabilidad de las nuevas reGLas laborales que pudieran surgir. (4)

Los problemas sociales a principios de año afectaron a la ciudad de Puno, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la población empleada en la ciudad fue de 59,200 personas en el primer trimestre del 2023, lo que implicó una caída del 15.6% en comparación con el mismo período del año pasado. Con este resultado, la tasa de desempleo por conflictos laborales y otros llegó al 15,3%, o al menos, 7,7 puntos de tasa más que en el mismo período de 2022. El INEI reveló que, durante el período de abril de 2022 a marzo de 2023, el 65,5% de la población ocupada tenía algún trabajo. Según el politólogo y editorialista de Perú 21, Iván Fields, la industria y los negocios turísticos son pilares de la economía y el trabajo

en la zona, y se vieron afectados por conflictos amistosos. Puno atraviesa momentos muy difíciles. La industria turística, el comercio y los animales están sufriendo mucho. Justo cuando la ciudad empezaba a recuperarse de la pandemia, surgieron problemas sociales que también afectaron la salud mental de las personas. Es fundamental que se ejecuten proyectos para trabajar en el bienestar emocional y, de esta manera, incrementar la eficiencia laboral. (5)

### **1.1.1. Problema general**

- PG.- ¿Cómo será el Manejo de los conflictos laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- PE1.- ¿Cuál será el diagnóstico del conflicto laboral relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito?
- PE2.- ¿Cuáles serán los estilos interpersonales relacionados a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito?
- PE3.- ¿Cuáles serán las estrategias de negociación relacionadas a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito?
- PE4.- ¿Cuál será el nivel de resiliencia de los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito?

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.2.1. Objetivo general**

OG. - Determinar el Manejo de los conflictos laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- OE1.- Describir el diagnóstico del conflicto laboral relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito.



- OE2.- Identificar los estilos interpersonales relacionados a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito.
- OE3.- Describir las estrategias de negociación relacionadas a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito.
- OE4.- Identificar el nivel de resiliencia de los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

### **1.3.1. Justificación teórica.**

El propósito es indagar en nuevos conocimientos sobre la relación entre los conflictos laborales y la capacidad de recuperación de los trabajadores, con el objetivo de respaldar a futuros investigadores en este tema relevante en la actualidad.

### **1.3.2. Justificación práctica.**

Todos los empleados en todas las áreas se beneficiarán directamente con los resultados detectados. Estos resultados permitirán implementar programas de intervención para abordar los problemas laborales en la institución y así mejorar la productividad y la salud mental de los trabajadores.

### **1.3.3. Justificación metodológica.**

Para alcanzar los objetivos planteados en este estudio, es esencial emplear las técnicas de investigación apropiadas que se adapten al tema en análisis, como es el caso de la encuesta. A través de esta herramienta, se obtendrá información directa de los trabajadores del municipio de Chucuito, siguiendo los lineamientos teóricos propuestos por los autores del cuestionario.



## 1.4. HIPÓTESIS

### 1.4.1. Hipótesis general

HG. – Existe relación entre el manejo de los conflictos laborales y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024.

### 1.4.2. Hipótesis específicas

- HE1.- Existe relación entre el diagnóstico del conflicto laboral y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito.
- HE2.- Existe relación entre los estilos interpersonales y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito.
- HE3.- Existe relación entre las estrategias de negociación y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito.
- HE4.- El nivel de resiliencia baja es el más frecuente en los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Chucuito.

## 1.5. VARIABLES

Variable 1:

- Conflictos laborales.

Variable 2:

- Resiliencia.



## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN	TIPO DE VARIABLE
VARIABLE 1 Manejo de Conflicto laboral	1.1 Diagnostico de conflicto laboral	1.1.1 Descripción del conflicto 1.1.2 Definir quienes son los involucrados 1.1.3 Identificar las causas del conflicto	a) Ítems de 1-16  b) Ítems de 16 – 22	Ordinal
	1.2 Estilos interpersonales	1.2.1 Impositivo 1.2.2 Colaborativo 1.2.3 Transaccional 1.2.4 Complaciente 1.2.5 Evasivo	c) Ítems de 22 - 25  d) Escala: Ordinal politómica	
	1.3 Estrategia de negociación	1.3.1 Negociación intuitiva 1.3.2 Negociación Integradora	Nivel: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3=Regularmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre  e) Manejo de Conflictos: a) Malo = 25-58 b) Regular = 59-91 Bueno = 92-125	
VARIABLE 2 Resiliencia	Nivel de resiliencia		a) Resiliencia muy baja (1 a 126) b) Resiliencia baja (127 a 139) c) Resiliencia media (140 a 147) d) Resiliencia alta (148 a 175)	Ordinal



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A Nivel Internacional

**Hernández, Rodríguez Blanco, Rom (6)** realizó un estudio de campo no exploratorio y fascinante. Se examinaron las propiedades psicométricas de la flexibilidad mediante la utilización de la Escala de Fuerza de 14 puntos en 73 especialistas, de edades comprendidas entre 18 y 61 años, de los cuales 37 eran directivos y 36 trabajadores directivos. Los resultados mostraron que el nivel de flexibilidad de los especialistas fue de 44,84, que se considera bajo. Se observó que las mujeres eran más fuertes que los hombres y que el nivel de personal directivo era superior al de los directivos. Se observó que las trabajadoras con un nivel elevado de fuerza mostraban una disciplina más notable y que los especialistas con niveles medio y bajo presentaban la confianza como un componente defensivo. Se presumió que los trabajadores de la organización contemplada tienen un nivel general de flexibilidad bajo, que se corresponde con indicios de desapego laboral, indiferencia hacia las actividades asignadas, faltas inapropiadas al trabajo y renuncias sin explicación evidente. Se proyecta que los



elementos fundamentales de movilidad en esta conducta estén relacionados con factores como la edad, el sexo, el estado civil, el nivel educativo y el estatus laboral. Jávita. (7) La particularidad del traslado venezolano ha tenido un efecto crítico en los últimos tiempos, generando diversos impactos psicosociales. A pesar de su impacto en los elementos socioculturales ecuatorianos, la investigación al respecto es limitada. Por lo tanto, es fundamental comprender cómo las personas que se trasladan a un país y entorno diferente en busca de mejores circunstancias económicas y seguridad gestionan este cambio. Se deben distinguir los factores de riesgo a los que se enfrentan y los elementos defensivos que obtienen o tienen para lograr este objetivo. La relación entre los factores de riesgo y las variables defensivas no es inmediata, pero a través de entrevistas semiorganizadas y una escala para medir la movilidad, se ha explorado el límite fuerte de los viajeros. Esto se centra en los adultos de 18 a 28 años, teniendo en cuenta dispositivos, relaciones, entrenadores fuertes, conflictos, situación laboral, estudios y legalismo, entre otras perspectivas. Al permitir esta investigación, es posible comprender la fortaleza y las experiencias de los viajeros venezolanos que son apoyados por la Dirección Jesuita de Desplazados. Se observa que la mayor parte provienen de familias con pocos recursos económicos, de condiciones conflictivas y de una situación social en emergencia, y que enfrentan la oposición de un país al que ingresaron sin documentación legal.

**Moreno, et al. (8)** Esta revisión gráfica se realizó utilizando el instrumento de estimación de fortalezas (González Arratia, 2010) ajustado para Colombia por el autor. Los resultados experimentales demuestran que toda la población estudiada muestra un elevado grado de flexibilidad respecto a las variables defensivas internas, las variables defensivas externas y la compasión, con un nivel de certeza



de 0,95. Estos hallazgos contribuyen en conjunto a la comprensión y planificación de las metodologías de apoyo necesarias para ejecutar en los adolescentes y las habilidades que son fundamentales para el desarrollo en los entornos familiares y educativos.

**Santos y et al. (9)** Se realizó una revisión transversal multicéntrica con la participación de 153 asistentes y especialistas de enfermería que trabajan en Unidades de Atención Seria. Se recopiló información sobre sus datos sociodemográficos, de bienestar y laborales, y se utilizaron las escalas Maslach Burnout Stock y Versatility at Work Scale 20. Los datos se investigaron de forma separada y mediante asociaciones bivariadas y fraccionales (análisis de redes). Los resultados mostraron que la fortaleza en el trabajo se relaciona inversamente con la fatiga personal ( $r = - 0,545$ ;  $p = 0,01$ ) y la despersonalización ( $r = - 0,419$ ;  $p = 0,01$ ) y directamente con la satisfacción laboral ( $r = 0,680$ ;  $p = 0,01$ ). La visión del efecto de la pandemia sobre el bienestar emocional es la variable más persuasiva en la organización de la conexión. En resumen, la versatilidad afecta significativamente los componentes de agotamiento profundo y baja satisfacción laboral del Burnout. La fatiga profunda se refleja en problemas mentales menores e influye en el bienestar físico y psicológico de los trabajadores. Es importante avanzar en la mejora de la flexibilidad a nivel institucional para moderar la enfermedad.

**Bello, Pacheco, Franco, Villafuerte (10)** Este estudio se enmarca en la cosmovisión postnaturalista en la que se unieron metodologías subjetivas y cuantitativas de exploración socioeducativa durante el período 2019-2021. Participaron 200 y sesenta educadores en administración (45%) y en formación (55%) residentes en el territorio de Manabí. Se completa la utilización del Estudio de Nerviosismo de



Valero y las técnicas de flexibilidad de la Asociación Mental Americana (2017). Las técnicas utilizadas incorporan la reunión de centro, la percepción de los participantes y la encuesta tipo Likert. Los hallazgos recogen los puntos de vista de los participantes sobre el acceso, la complejidad y la importancia del proceso de validación GLocal, una agrupación de los signos de nerviosismo mostrados durante el ciclo de certificación y los cambios en los niveles de fuerza en el pretest y el postest. Se resuelve que, a través de mediaciones educativas durante la interacción preliminar, es posible disminuir los niveles de tensión mediante el manejo de la versatilidad.

### 2.1.2. A nivel nacional

**Gutiérrez (11)** El estudio se centró en 26 representantes del centro de atención de la institución San Pablo Trujillo. La revisión no fue exploratoria, sino esclarecedora y correlacional, con un diseño transversal que recopiló datos en un período determinado. Se utilizó una encuesta de esfuerzo laboral y una escala de fuerza, ambas con escala Likert, para obtener datos sobre la relación entre los factores. Los resultados muestran que el grado de fuerza de los especialistas de la institución San Pablo es bajo con un 65,4% y un 34,6% tiene un nivel medio. El grado de esfuerzo laboral al que llegó el ejemplo fue completamente medio, con un 100 por ciento. En relación a la relación entre la flexibilidad y el esfuerzo laboral, se obtuvo un coeficiente de relación Rho de Spearman = - 0,018, con un significado de 0,929 > 0,05. De esta manera, se razona que no existe relación entre la fuerza y el esfuerzo laboral.

**Larrea (12)** La revisión se realizó con una metodología cuantitativa, de tipo fundamental y con un plan no exploratorio, transversal y correlacional, en la que participaron 120 compañeros de equipo. Para la evaluación se utilizó la escala de

flexibilidad y la escala de burnout de Maslach. Los resultados demostraron un grado bajo de versatilidad (92%) y un grado medio de síndrome de burnout (70%). De igual manera, se encontró una relación pesimista baja y grande ( $Rho = -.193^* p = .034 < .05$ ) entre sentirse mejor solo; una relación pesimista media y crítica ( $Rho = -.290^{**} p = .001 < .01$ ) entre compostura; una relación pesimista media y crítica ( $Rho = -.250^{**} p = .006 < .01$ ) entre seguridad en uno mismo; y una relación media y alta negativa ( $Rho = -.210^* p = .022 < .05$ ) entre la satisfacción personal y el estado de burnout. No existe una relación alta entre la diligencia y el estado de burnout, ya que se encontró una relación positiva muy débil y no crítica ( $Rho = -.007 p = .937 > .05$ ). El estudio estableció que existe una relación media y alta entre la fuerza y el burnout ( $Rho = -.454^* p = .012 < .05$ ) en trabajadores de una organización minera.

**Mamani (13)** Exploración fundamental con una metodología cuantitativa, nivel correlacional gráfico, plan no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 32 docentes de la I.E Inmaculada de Curahuasi. La investigación fue de tipo registro no probabilístico ya que se trabajó con toda la población de estudio. Se utilizaron como instrumentos la Escala de Presión Laboral en Docentes y la Escala de Versatilidad de Wagnild y Young. Los resultados se presentaron gráficamente y se utilizó la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Hallazgos: Uno de los hallazgos más relevantes fue que el 65,6% de los docentes experimentan un grado moderado de versatilidad, mientras que el 53,1% percibe un grado elevado de fortaleza. Además, se observó un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r_s = -0,309$  y una significancia de 0,085 entre los factores presión laboral y flexibilidad en los docentes de la I.E Inmaculada de Curahuasi, Abancay, Perú 2021. Los resultados demuestran que existe una



relación negativa o inversamente proporcional baja entre la presión laboral y la flexibilidad en los docentes de la I.E Inmaculada. No se encontró una gran relación entre estos factores.

**Pasos (14)** Para realizar esta revisión se dirigió una búsqueda deliberada siguiendo las reGLas de la guía PRISMA (Urrútia y Bon-fill, 2013). Se consultaron las bases de datos Proquest, Ebsco, APA PsycNET, Scopus y Pubmed. Para la investigación se seleccionaron los enfoques que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión ( $n=7$ ). Los hallazgos demuestran que existe una relación inversa entre ambos factores, que se manifiesta en la disminución de la presión aparente a medida que aumenta la flexibilidad en el personal sanitario. Por tanto, es de vital importancia promover medidas que fortalezcan la flexibilidad, ya que esto puede contribuir a la disminución de la presión aparente.

**Ávila, Bibar (15).** Se utilizó la metodología cuantitativa de la técnica lógica para realizar la investigación aplicada, con una extensión correlacional expresiva y un plan transversal no exploratorio. El número de participantes en el estudio estuvo compuesto por 60 personas empleadas, y se seleccionó a toda la población a través de un censo. La recolección de información se realizó a través de estudios y encuestas que recordaron 40 preguntas para una escala ordinal. La legitimidad de los resultados se confirmó a través de una investigación realizada por jueces, y la confiabilidad se verificó utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0.8588. Los resultados demostraron que no existe asociación entre los problemas laborales y el desempeño de los representantes del Distrito Común de Jauja 2020. Esto debido a que el coeficiente Rho de Spearman ( $Rho = 0.207$ ;  $p \geq 0.113$ ) cae en el distrito de rechazo de la hipótesis inválida, mostrando una relación insignificante. En líneas generales, se tiende a razonar que el déficit de trabajo



chocha con las obras de la exposición de los especialistas de la Región Común de Jauja 2020.

**Guerrero (16)** El estudio se centró en una metodología cuantitativa, con un plan de estudio ilustrativo, no exploratorio. La población y el estudio estuvieron compuestos por 40 enfermeros de la Dirección de Crisis de una Clínica de Emergencias de Lima, entre docentes contratados, seleccionados y externos. El estudio se utilizó como método de recolección de datos, utilizando la "Escala de Fuerza de Wagnild y Young" adaptada al idioma peruano por Novella (2002). Los hallazgos encontrados sobre el límite de flexibilidad, que abarcaron al 87,5% del total, mostraron un alto grado de flexibilidad. Mientras que el 10% de los participantes mostraron una flexibilidad moderada y el 2,5% restante mostró una fuerza baja. Por lo tanto, se razonó que "el límite de flexibilidad del personal de enfermería que labora en la Dirección de Crisis de una Clínica de Emergencias de Lima en el año 2020 es alto".

### 2.1.3. A nivel regional

**Cahuana (17)** La investigación se plantea en la metodología cuantitativa, con un diseño no exploratorio, transversal o cruzado de tipo correlacional participativo. Asimismo, el método utilizado para los dos factores es el de revisión, que consiste en plantear preguntas directas a un grupo de participantes del estudio. Se utilizaron como instrumentos la encuesta de calidad de vida laboral CVT-Gohisalo y la encuesta de la escala de prosperidad mental para adultos (Bieps-a). Para el análisis de los datos se utilizó el software de medición SPSS, y la hipótesis se evaluó mediante la prueba de correlación de Pearson. Los resultados de la investigación revelaron que existe una relación positiva y amplia entre los factores calidad de vida laboral y prosperidad mental, con un coeficiente de correlación de 0,669\*\* según la comprensión del valor de Pearson. Asimismo, se observa que el 47% del personal

de enfermería tiene un nivel de habilidad medio, mientras que el 23% tiene un nivel bajo. En el apartado de prosperidad mental, el 42% presenta un nivel medio y el 23% un nivel bajo.

**Grados, Charca (18)** Se realizó un estudio de corte transversal fundamental con un plan correlacional participativo, no exploratorio. El estudio estuvo conformado por 64 trabajadores a quienes se les aplicó la Escala de Versatilidad de Wagnild y Young de 25 puntos en su versión peruana (Castilla et al., 2014), así como la Escala de Presión Laboral OIT-OMS en su versión peruana (Suárez, 2013), también con 25 puntos. El 50,0% de los participantes mostró un nivel elevado de versatilidad, mientras que el 20,3% tuvo un nivel normal, el 15,6% un nivel bajo y el 14,1% un nivel muy bajo. En cuanto a bienestar y bienestar personal, el 29,8% tuvo un nivel alto, mientras que en determinación solo el 34,4% tuvo un nivel muy bajo. En aplomo, el 70,4% tiene un nivel alto, y en autoestima, el 53,1% tiene un nivel alto. Además, el 82,8% de los individuos presenta un grado bajo de presión laboral, el 12,5% presenta un nivel medio-bajo, el 3,1% presenta un nivel medio-alto y el 1,6% presenta un nivel innegable. En el aspecto superior y activos se encontró que el 79,7% presenta un nivel bajo y en el elemento de asociación y grupo de trabajo el 84,4% presenta un nivel bajo. En conjunto, se puede observar una relación crítica y negativa de nivel bajo entre flexibilidad y presión laboral en los representantes de Electro Puno SAA Sede Juliaca, Puno - 2022. Este resultado depende del valor obtenido de  $p = 0,005 < 0,05$  y  $rs = - 0,346$ .

**Pomari (19)** En la estrategia se utilizó una metodología esencial, con un nivel correlacional y un plan transversal no exploratorio, todos centrados en lo cuantitativo. La población estudiada fueron 80 trabajadores del personal sanitario, y en 2020 se obtuvo una muestra de 65 especialistas. Se utilizó una prueba de



confort no probabilística para descomponer la relación entre el trastorno de burnout y la flexibilidad. Para la recopilación de datos se utilizó la Escala de Valores de Burnout de Maslach, el Manual y la Escala de Flexibilidad (RS). Los hallazgos demostraron que existe una relación moderada, negativa y grave entre el estado de burnout y la fortaleza en la facultad de salud. Se ha demostrado que existe una relación negativa y baja entre la debilidad local y la flexibilidad de la facultad clínica. También se ha encontrado una relación negativa y baja entre la despersonalización y la fortaleza de los trabajadores. Se encontró que en la fuerza laboral de bienestar del Centro de Transformación Juliaca – Puno, 2020, existe una conexión moderada y pesimista entre el componente de satisfacción individual y fortaleza.

**Rivas, Salas (20).** Este estudio es de tipo fundamental, con una metodología claramente correlacional, ya que su objetivo es establecer una relación entre los factores referenciados. En particular, buscará relacionar la técnica de supervivencia al estrés con la versatilidad en los trabajadores del centro de salud José Antonio Encinas que más utilizan durante la pandemia del Coronavirus. Integrantes: El grupo está integrado por 65 trabajadores del Centro de Salud José Antonio Encinas de Puno, seleccionados mediante una estrategia de evaluación no irregular utilizando pruebas estadísticas como procedimiento de distribución. Hallazgos: Los datos muestran que la metodología predominante para adaptarse al estrés es la centrada en los problemas. 40 trabajadores la realizan de forma dinámica y 25 lo hacen de forma continua. Le sigue el sistema centrado en los sentimientos, con 55 trabajadores aplicándolo de forma fluida y 3 de forma continua. El sistema menos utilizado es el de aversión a los problemas, con solo 26 trabajadores aplicándolo de forma ocasional y 39 de forma dinámica. Respecto a la variable flexibilidad, el 50,8% (33/65) presenta un nivel significativo, el 21,5% (14/65) un nivel muy



innegable, el 23,1% (15/65) un nivel medio y el 4,6% (3/65) un nivel bajo. Esto de acuerdo a la variable fortaleza. A la luz de los datos recopilados en la revisión, se ha establecido un coeficiente de correlación mediante el ensayo Rho de Spearman de  $r = -0,694$ , que demuestra una correlación alta-mala, obteniendo un valor de  $P = 0,000$  que es inferior a  $P = 0,05$ , lo que sugiere que existe una correlación entre las técnicas de supervivencia al estrés y la versatilidad en los especialistas del centro de salud José Antonio Encinas de Puno en medio de la pandemia del Coronavirus, 2021.

**Catachura (21)** Para realizar la exploración se seleccionó una muestra de 42 representantes de la ciudad que laboran en diferentes lugares de trabajo, entre ellos expertos, especialistas y otros. La investigación se basó en una metodología cuantitativa que se apoya en un punto de vista interpretativo centrado en captar la importancia de las actividades de los encuestados. Se utilizó un formato de investigación no exploratorio, inequívoco, para señalar las propiedades y cualidades significativas. Asimismo, la investigación tuvo una metodología transversal, ya que los sujetos fueron investigados simultáneamente. Se estableció un dispositivo que incorpora los factores entorno jerárquico y desempeño laboral, cada uno con sus propios aspectos y pautas, aprobado por los expertos y aplicado a través de una investigación a cada trabajador de la ciudad. Los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis planteada por la prueba de Chi-cuadrado, en la que el valor de importancia de 0,000 (también llamado  $p$ ) fue menor que el  $\alpha=0,05$  establecido. De esta manera, se razonó que existían pruebas fácticas para destituir a  $H_0$  y reconocer a  $H_a$ , apareciendo posteriormente en el comunicado: El lugar de trabajo afecta esencialmente cómo han venido trabajando los representantes del Distrito Regional de Pilcuyo en el 2021. Es fundamental que los jefes del elemento



apoyen la gestión entre sus trabajadores y brinden una verdadera capacitación en conjunto para garantizar que la institución siga creciendo con fuerza a través de un buen lugar de trabajo hecho por todos los representantes.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Manejo de conflictos laborales**

Resolver disputas entre individuos, grupos u organizaciones requiere habilidades directivas clave. El objetivo es desarrollar habilidades de liderazgo y administración para prepararse para roles superiores y cerrar brechas entre partes en conflicto, un aspecto crucial en la resolución de problemas internos en una empresa. (22)

El conflicto es el resultado de desacuerdos en ideas y causa interferencia que impide a una persona alcanzar sus metas. Estos conflictos pueden surgir en diversos contextos, como entre individuos, grupos u organizaciones, y pueden manifestarse de manera pasiva o activa. (23)

#### **2.2.1.1. Diagnóstico de conflictos**

Los desacuerdos en el ámbito laboral se hacen evidentes cuando surge el debate, la falta de confianza entre colegas, o la formación de grupos en oposición. Siempre existe una o más causas subyacentes que lo desencadenan, y las discusiones y el uso de lenguaje agresivo son signos inequívocos de un conflicto. La disconformidad con la situación o las decisiones de otros también indican la presencia de un conflicto laboral. Dentro de las diversas variedades de conflictos, se identificaron dificultades de comunicación que los encuestados atribuyen a la creación de informes y mensajes poco precisos y de baja calidad. (24)

#### **2.2.1.2. Descripción de Conflictos**

Las cuestiones laborales pueden surgir tanto por perspectivas empresariales como sociales en el clima del mercado laboral, y pueden manifestarse de diferentes



maneras. La conducta explícita fluctúa ampliamente dependiendo de si se elige una metodología individual o colectiva, especialmente cuando los grupos sociales están en conflicto. A pesar de que los "cierres patronales" y las solicitudes de honorarios específicos de gestión son los tipos más reconocidos de conducta adversa iniciada por los compañeros, por ejemplo, huelgas, ritmo lento de trabajo, impuntualidad, retención de datos, consistencia excesiva, tasas de accidentes, entre otros; por lo tanto, debemos adoptar formas claras que puedan coordinar la forma de actuar de los trabajadores en situaciones de conflicto. (25)

### **2.2.1.3. Definir quienes son los involucrados**

Los representantes en cualquier puesto deben buscar la inspiración para resolver los conflictos en caso de que deseen hacerlo. La mayoría se pueden caracterizar en tres niveles según la dificultad para resolverlos: • Dificultades con los recursos; esto comprende la falta de medios materiales que pueden desencadenar diversos problemas. La resolución de conflictos en este nivel es algo bastante simple, siempre y cuando se disponga de información básica. • Problemas que surgen de deficiencias mentales, como la falta de valentía, la baja confianza y dificultades de comunicación y de relación debido a la falta de orientación familiar. Los problemas son más difíciles de determinar en esta etapa y requieren más tiempo para determinarse que antes. • Los estándares relacionados con la cultura y las convicciones familiares son fundamentales para formar la personalidad y dar importancia a la vida en general. En consecuencia, los conflictos que afectan a esta área son especialmente difíciles de abordar y determinar. (26)

### **2.2.1.4. Identificar las causas de los conflictos**

Los conflictos en el entorno laboral pueden surgir de contrastes de carácter o estilo, así como de asuntos personales, por ejemplo, abuso de sustancias, dificultades



con el cuidado de los niños y problemas familiares. Asimismo, la Universidad de Colorado en Stone reconoció la falta de comunicación, los valores e intereses contradictorios, los recursos limitados, los conflictos de carácter y el desempeño deficiente como las explicaciones fundamentales detrás de los conflictos en el entorno laboral. Las razones que se esconden detrás de los debates modernos se pueden clasificar en dos categorías: monetarias y no monetarias. Las razones monetarias incluyen puntos de vista como la remuneración, las recompensas, los beneficios, las condiciones de trabajo, las horas de trabajo, las vacaciones y las excusas injustificadas. Mientras tanto, los elementos no monetarios incluyen la explotación de los trabajadores, el maltrato laboral, las huelgas de compasión, las opiniones políticas y las medidas disciplinarias. (27)

### **2.2.2. Estilos interpersonales**

La interacción entre individuos es esencial y fundamental a lo largo de la vida humana, ya que implica la participación de al menos dos personas. La sociedad requiere que las personas formen parte de algún grupo social, generando impacto e inclusión. Las relaciones interpersonales abarcan la amistad, las relaciones románticas, los lazos familiares y otros vínculos similares. Dado que se vuelve imprescindible y vital para las personas (28) los objetivos que adoptan los individuos en situaciones de disputa, los cuales están influenciados por las percepciones y las impresiones. Por otra parte, estos comicios ponen de manifiesto la forma en que un individuo reacciona ante un enfrentamiento. Dentro de los métodos de interacción entre personas, es posible identificar los siguientes: el enfoque competitivo, la modalidad colaborativa, y otros modos de interacción entre personas Amorós (2007) define los estilos interpersonales como los propósitos que los individuos asumen durante una disputa, los cuales son influenciados por sus percepciones e



impresiones. Además, se señala que estos estilos corresponden a las elecciones que cada persona realiza al enfrentar un conflicto. Los estilos interpersonales incluyen competición, colaboración, negociación o compromiso, y evasión o cesión.

(29)

### **2.2.2.1. Competición**

Las habilidades laborales son las destrezas y conocimientos que una persona posee para enfrentar una tarea o actividad en el entorno laboral. Estas habilidades profesionales pueden abarcar desde el acervo de conocimientos adquiridos hasta otras capacidades y actitudes. (29)

### **2.2.2.2. Evasión**

El incumplimiento por parte de las empresas de las obligaciones de la empresa en materia de historial laboral constituye una actividad laxa de los compromisos legítimos de dichas personas en busca de ventajas financieras o reducción de costos, sin considerar la edad de los pasivos contingentes derivados de tales actividades. (30)

### **2.2.2.3. Colaboración**

En los tiempos actuales, la responsabilidad de las entidades empresariales de retener a sus empleados más talentosos las ha llevado a buscar distintos tipos de motivadores para retenerlos. Por ello, hoy muchas organizaciones, en particular las multinacionales, brindan a sus empleados la increíble oportunidad de participar en programas de incentivos accionarios, conocidos como "bonos de valor", cuyo único fin es compensar a sus directivos por su desempeño y confiabilidad hacia la organización, así como potenciar la confiabilidad de los trabajadores hacia su gerente. (31)



#### **2.2.2.4. Cesión**

La cesión de trabajo ocurre cuando una empresa (cedente) contrata a un trabajador para que trabaje para otra (cesionaria). Solo las Empresas de Trabajo Temporal (ETT) tienen permitido hacerlo. La cesión ilegal constituye una violación a la normativa laboral. (31)

#### **2.2.2.5. Compromiso**

La implicación laboral es esencial para que los empleados se sientan comprometidos con sus tareas y con la misión y valores de la empresa. Un trabajador comprometido es aquel que demuestra entusiasmo por su trabajo y se esfuerza al máximo para cumplir con sus responsabilidades. (29)

#### **2.2.3. Estrategias de negociación**

De manera general, se trata de una negociación en la que se considera el aspecto monetario de los recursos en disputa. Ambas partes deben fijar sus posiciones iniciales, metas y límites, y el espacio entre los límites de ambas partes es la zona de posible acuerdo. Los resultados alternativos pueden surgir a través de la intervención de un tercero, que ofrezca mejores alternativas a cualquiera de los negociadores iniciales. Las estrategias clave se centran en detectar el punto de resistencia y persuadir a la otra parte para que lo modifique. La información recopilada es crucial para lograr un acuerdo favorable y se maneja con extrema precaución. Para influir en la otra parte, es necesario evaluar un resultado específico, el costo de una negociación desfavorable o el de abandonarla. (32)

##### **2.2.3.1. Negociación distributiva**

La negociación distributiva consiste en competir por la obtención de un recurso limitado, es una relación de ganancia-pérdida, en la que una de las partes alcanzará sus objetivos dependiendo de las estrategias y tácticas que emplee. Para alcanzar



lo mencionado, es importante desarrollar estrategias que permitan evaluar el valor del acuerdo y la posible interrupción de las negociaciones, gestionar la percepción del resultado, influir en la visión que la otra parte tiene de sus propios logros y controlar el costo actual de posponer o dar por terminada la negociación. Cada proceso de negociación implica un intercambio continuo de posturas y opiniones, ya que se va adquiriendo información relevante a medida que avanza. A partir de la postura inicial, se establecen los fundamentos de la negociación y es a partir de ese punto que ambas partes realizan concesiones para llegar a un acuerdo y comprometerse a cerrar el trato. (32)

### **2.2.3.2. Negociación integrativa**

La negociación integrativa ocurre cuando las partes involucradas se enfocan en sus propios intereses y en los de la otra parte para crear un acuerdo que sea beneficioso para ambos.

- Apoya y fomenta la creación de un entorno de confianza, reciprocidad y credibilidad mutua.
- Al reducir las posibilidades de tener que revisar el acuerdo más tarde, se garantiza una mayor estabilidad a la solución negociada.
- Se puede considerar las relaciones entre los negociadores en el futuro.
- Aprecia la originalidad, la exploración de oportunidades constructivas y activas, el fomento de ideas y acciones innovadoras, ya que se busca convencer a la otra parte de colaborar juntos.
- En un sentido más amplio, se convierte en una forma cotidiana de resolver problemas, enriquecer la cultura empresarial y complementar los modelos de "autoridad" y "acuerdo" tradicionales.



- Implementar una distribución más equitativa de los beneficios entre las partes, mediante la búsqueda de soluciones colaborativas a sus problemas y el establecimiento de compromisos mutuos. (33)

#### **2.2.4. Resiliencia**

Es una característica de la personalidad que permite al individuo anticiparse a situaciones hostiles, logrando adaptarse a los factores estresantes que conlleva dicha situación. Además, se considera que este es un rasgo de personalidad duradero que está compuesto por cinco elementos interrelacionados. Estos elementos comprenden la confianza en uno mismo, la imparcialidad, el bienestar personal, la persistencia y la soledad existencial; junto con dos principios: la competencia personal y la aceptación de uno mismo y de la vida. En consecuencia, propusieron la teoría del rasgo de personalidad, ya que identifican cinco dimensiones dentro de su teoría. (34)

Fe en uno mismo: se refiere a la capacidad de confiar y tener fe en las propias habilidades; reconociendo tanto las fortalezas como las limitaciones; algo que se forma a partir de la forma en que los padres han inculcado el valor de transmitir respeto y aceptación, así como enseñarles a pensar y resolver sus propios conflictos; lo que resultaría en una satisfacción marcada por la confianza en uno mismo y una autoestima adecuada. Esto ocurre cuando la persona experimenta una sensación de calma interior al aceptar y reconocer sus limitaciones, centrándose principalmente en sus habilidades positivas. Se trata de confiar en las capacidades y destrezas que tiene cada individuo. 9 - Ecuanimidad: Consiste en la habilidad de mantener un equilibrio entre la vida personal y experiencias, demostrando la capacidad de visualizar un amplio espectro de vivencias y afrontar situaciones difíciles; lo que resultará en respuestas extremas ante la adversidad.



Afrontar dificultades con determinación de manera que las emociones intensas se calmen, alcanzando un equilibrio entre la lógica y el sentimiento, promoviendo la imparcialidad en las personas y decisiones; y estableciendo relaciones interpersonales duraderas. - Persistencia:

Descrita como la capacidad de seguir adelante a pesar de los obstáculos y las dificultades. Incluye la determinación de alcanzar metas y demostrar la fuerza de voluntad necesaria para seguir luchando por una vida mejor, manteniendo el autocontrol y la constancia. La perseverancia también se define por llevar a cabo acciones significativas para alcanzar objetivos establecidos, incluso cuando se presenten contratiempos o falta de motivación. Se puede deducir que la perseverancia y determinación en situaciones desfavorables o influencias negativas por deseo de alcanzar una meta y disciplina personal. - Realización personal: Implica entender el propósito de la existencia al analizar el autoconocimiento, saber el motivo de vivir y reconocer que hay armonía entre la importancia de la vida y el papel que se desempeña en ella. Además, experimentar satisfacción a nivel personal implica experimentar felicidad en la vida, sentir paz y distinción por las acciones y logros alcanzados. En resumen, radica en comprender y apreciar el valor de la vida y cómo cada individuo contribuye a ella. - Sentirse bien estando solo implica comprender que cada individuo tiene un camino único en la vida y que las vivencias compartidas son parte de esta experiencia. Para experimentar la libertad y sentirse especial, es esencial dedicar tiempo a la soledad. El autor destaca que sentirse único, importante y libre, así como tener una visión positiva de la soledad, son aspectos fundamentales para lograr la satisfacción personal y el fortalecimiento de la identidad. En resumen, aquellos que logren sentirse satisfechos estando solos encontrarán motivación en la vida y espacio para



reflexionar sobre su entorno. Comprende la alegría que proporciona la libertad y la importancia de estar consciente de ello. Según el autor de este enfoque, la resiliencia se define como un estado personal que permite a la persona, gracias a su capacidad inherente, mitigar el impacto negativo del estrés, logrando así una adaptación satisfactoria después de enfrentar una crisis o adversidad. En la actualidad, numerosos escritores ofrecen una variedad de definiciones y enfoques sobre el concepto de resiliencia, lo que demuestra que este concepto está en constante evolución a lo largo del tiempo. (34)

#### - Factores que componen la resiliencia

- El factor I se refiere a la habilidad personal e incluye la independencia, la toma de decisiones, la creatividad, la invencibilidad, la confianza en uno mismo, la perseverancia y la fortaleza.
- El segundo factor es la autoaceptación y la aceptación de la vida, lo cual abarca el equilibrio, la flexibilidad, una perspectiva de vida estable, la aceptación de uno mismo, la adaptabilidad y la sensación de calma a pesar de la adversidad. (34).

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

#### 2.3.1. Conflicto laboral

Situación en la que los empleados cuyas tareas están relacionadas se encuentran molestos, se sienten culpables el uno del otro y actúan de manera que causa conflictos en el trabajo. (35)

#### 2.3.2. Municipio

Asociación conformada por los residentes de una zona específica para administrar de manera independiente sus intereses colectivos. (36)



### **2.3.3. Resiliencia**

Rasgo de la personalidad que ayuda a contrarrestar el impacto negativo del estrés y promueve la capacidad de adaptación. (34)

### **2.3.4. Trabajadores**

Empleado se refiere a cualquier individuo que trabaje para una institución, persona o empresa, bajo las órdenes de sus superiores y recibiendo a cambio un salario por su esfuerzo laboral. (37)



## CAPÍTULO III

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

**Diseño:**

- No experimental, (38).

**Tipo de Investigación:**

- Básico
- Correlacional
- Corte transversal (39).

#### 3.2. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN.

La investigación correspondió al método científico e hipotético deductivo con enfoque cuantitativo.

#### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población**

Es el conjunto de individuos que comparten ciertas características específicas y comunes para ser objeto de estudio. (40)

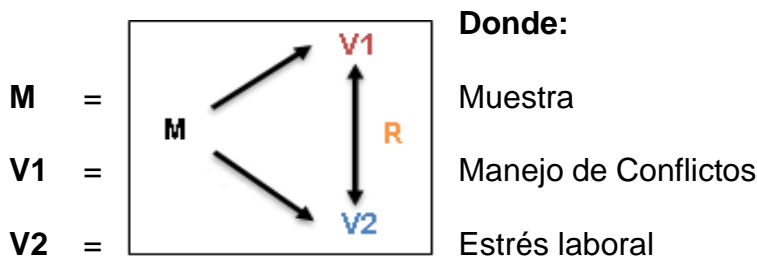
En la investigación actual, se incluyó a todos los empleados del municipio del distrito de Chucuito, un total de 75 trabajadores.

## Muestra

La muestra estuvo compuesta por el total de 75 empleados de la Municipalidad de Chucuito.

Se procedió a determinar el tipo de muestreo aleatorio simple, justificando la elección de este método debido a la igual probabilidad de participación en la encuesta en todos los casos. (41)

El método de selección de muestra en el estudio se basará en el muestreo no probabilístico por conveniencia, en el cual la muestra es seleccionada de acuerdo a los requerimientos del investigador. (42)



R = Relación entre ambas variables

## Criterios de inclusión.

- Todos los trabajadores de la municipalidad distrital de Chucuito.
- Trabajadores que firmaran el consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos.

## Criterios de exclusión.

- Personal de la Municipalidad del Distrito de Chucuito que no desee participar en la presente investigación.

## 3.4. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

### Técnica

La técnica que se ha utilizado fue la encuesta, la cual, de acuerdo a su definición, implica una serie de preguntas para recopilar de manera sistemática información



sobre las variables, las cuales deben ser coherentes con la formulación del problema y la hipótesis. **(42)**

### **Instrumento**

Se empleó como instrumento para la recolección de datos, el Cuestionario de Investigación Científica variable 1: de Manejo de Conflictos (ICMC) de Ken Thomas y Ralph Kliman 1970), adaptado por Chilingano (2019).

Para la variable 2: Resiliencia Ficha técnica de la escala de resiliencia de Wagnild & Young. (1993)

### **3.5. VALIDACIÓN DE LA CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.**

Para la diferenciación de la especulación y por la idea de la información se utilizó la prueba de Chi-cuadrado:

$$X^2 = \sum (F_o - F_e)^2$$

$F_e$

Donde:

$X^2$ = Chi Cuadrado.

$F_o$  = Frecuencia Observada.

$F_e$  = Frecuencia Esperada.

$\sum$  = Sumatoria.

### **3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.**

La confiabilidad fue evaluada utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Para la variable de gestión de conflictos, se obtuvo un valor de 0.781%, lo que sugiere un nivel de confiabilidad respetable. En cuanto a la variable de estrés laboral, el valor fue de 0.820%, lo cual indica un nivel muy bueno de confiabilidad en el instrumento. El instrumento empleado pasó por un proceso de validación a través de la evaluación de expertos.



La validación de herramientas es un tipo de investigación que se considera estricta desde una perspectiva científica, y que posee sus propias particularidades y procesos. (43).

### **3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.**

A partir de los manuales y fichas técnicas de nuestros instrumentos, se llevó a cabo la validación realizada por profesionales competentes en la materia. Después, se obtendrá el permiso de las autoridades pertinentes para la recolección de la información. Los datos sociodemográficos de cada participante fueron obtenidos a partir de la evaluación de las personas encuestadas. Se emplearon los programas Microsoft Excel para realizar la calificación y categorización en la base de datos, y SPSS 25 para examinar las distribuciones y frecuencias, con el objetivo de generar tablas y gráficos útiles para el desarrollo de la investigación.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 01. Descripción del conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Descripción del conflicto	Nivel de resiliencia								Total	
	Muy baja		Baja		Media		Alta			
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Regular	15	20.00	15	20.00	3	4.00	4	5.33	37	49.33
Bueno	4	5.33	16	21.33	3	4.00	15	20.00	38	50.67
Total	19	25.33	31	41.33	6	8.00	19	25.33	75	100.00

Fuente: Cuestionario

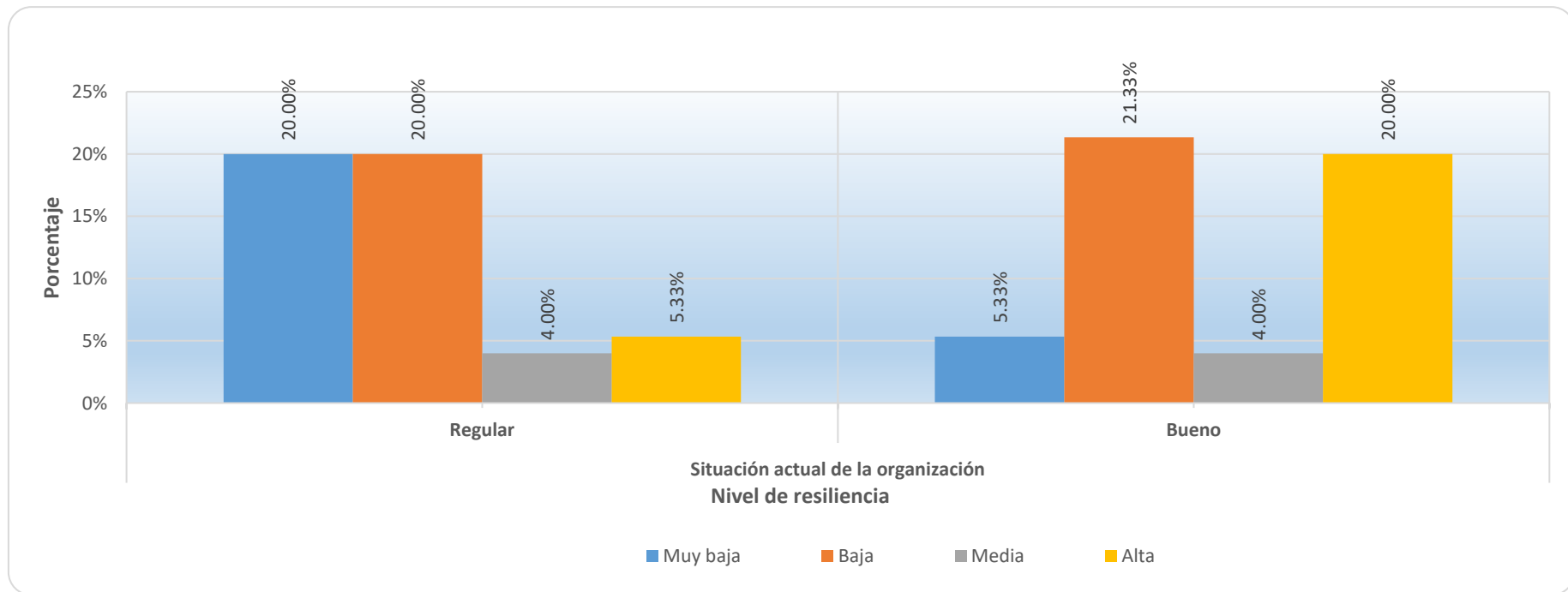
**Chi<sup>2</sup>c=12.7580**

**Chi<sup>2</sup>t= 7.8147**

**GL=2**

**P=0.0052**

Figura 01. Descripción del conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.



Fuente: Tabla 1



La tabla 1. Evidencia la descripción del conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Según la descripción del conflicto, el 50.67% de los trabajadores en la municipalidad tenía un manejo de conflictos bueno y el 49.33% tenía un manejo de conflictos regular.

En cuanto al nivel de resiliencia se evidenció que el 41.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja; el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia alta y el 8.00% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia media.

Así mismo se encontró que del 50.67% de los trabajadores en la municipalidad que tenía un manejo de conflictos bueno, el 21.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 20.00% tenía un nivel de resiliencia alta, el 5.33% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 49.33% que tenía un manejo de conflictos regular, el 20.00% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 20.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 5.33% tenía un nivel de resiliencia alta, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media.

Al análisis estadístico se evidenció una  $\chi^2$  de 12.7580 siendo esta mayor a la  $\chi^2_t$  de 7.8147; para 3 GL se halló un nivel p. 0.0052 siendo esta menor al límite de significancia que nos demuestra la relación significativa entre la descripción del conflicto y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno.



## DISCUSIÓN

Los resultados revelan que el 50.67% de los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito tiene un manejo de conflictos bueno, mientras que un 49.33% presenta un manejo regular. Este hallazgo se alinea con la investigación de **Cahuana V.**, que también encontró que la calidad de vida laboral impacta en el bienestar psicológico, lo que sugiere que un manejo efectivo de conflictos podría estar relacionado con el bienestar de los trabajadores.

En cuanto a la resiliencia, se observa que el 41.33% de los trabajadores muestra un nivel bajo, y el 25.33% tiene un nivel muy bajo. Estos niveles de resiliencia son preocupantes, ya que pueden afectar el bienestar emocional y la productividad. De los trabajadores con un manejo de conflictos bueno, el 21.33% tiene un nivel de resiliencia bajo, indicando que la capacidad para gestionar conflictos no siempre se traduce en resiliencia. Esto contrasta con los resultados de la investigación de **Pomari G.**, donde se encontró una relación moderada y negativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia, sugiriendo que un manejo efectivo de conflictos puede ser clave para prevenir el agotamiento emocional.

El análisis estadístico, con una  $\chi^2_c$  de 12.7580 (mayor que la  $\chi^2_t$  de 7.8147) y un nivel p de 0.0052, confirma una relación significativa entre la descripción del conflicto y la resiliencia. Esto implica que un manejo efectivo de conflictos está asociado con niveles más altos de resiliencia. Este hallazgo es consistente con la investigación de **Rivas L. y Salas F. C.**, que encontró que las estrategias de afrontamiento al estrés están relacionadas con la resiliencia en tiempos de crisis.



Tabla 02. Involucrados en el conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Involucrados en el conflicto	Nivel de resiliencia								Total	
	Muy baja		Baja		Media		Alta			
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Malo	10	13.33	3	4.00	0	0.00	0	0.00	13	17.33
Regular	6	8.00	15	20.00	3	4.00	13	17.33	37	49.33
Bueno	3	4.00	13	17.33	3	4.00	6	8.00	25	33.33
Total	19	25.33	31	41.33	6	8.00	19	25.33	75	100.00

Fuente: Cuestionario

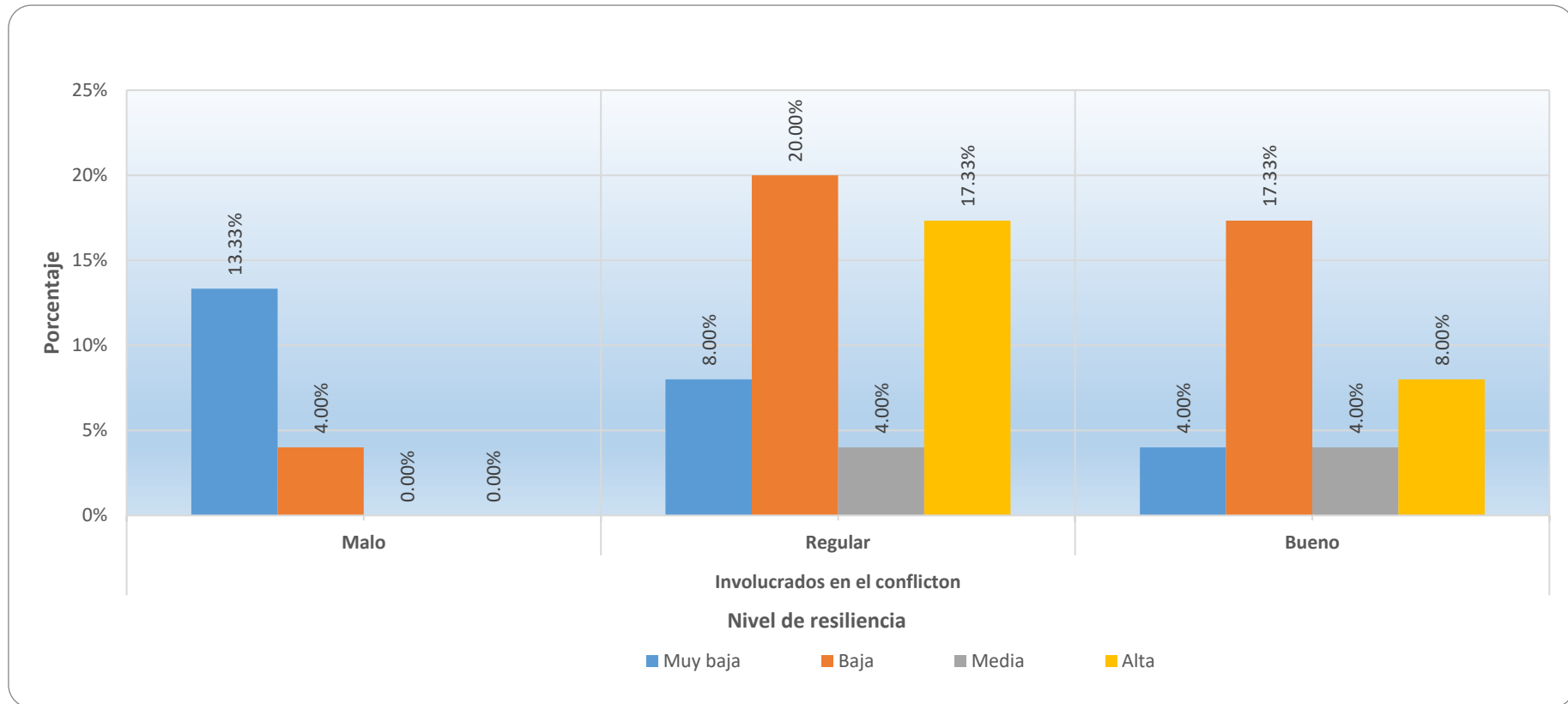
**Chi<sup>2</sup>c=24.6230**

**Chi<sup>2</sup>t= 12.5916**

**GL=6**

**P=0.0004**

Figura 02. Involucrados en el conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.



Fuente: Tabla 2.

Tabla 2. Evidencia los involucrados en el conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Según los involucrados en el conflicto, el 49.33% de los trabajadores en la municipalidad tenía un manejo de conflictos bueno, el 33.33% tenía un manejo de conflictos regular, el 17.33% tenía un manejo de conflictos malo.

En cuanto al nivel de resiliencia se evidenció que el 41.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja; el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia alta y el 8.00% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia media.

Así mismo se encontró que del 49.33% de los trabajadores en la municipalidad que tenía un manejo de conflictos bueno, el 20.00% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 17.33% tenía un nivel de resiliencia alta, el 8.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 33.33% que tenía un manejo de conflictos regular, el 17.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 8.00% tenía un nivel de resiliencia alta, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 17.33% que tenía un manejo de conflictos malo, el 13.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia baja.

Al análisis estadístico se evidenció una  $\chi^2_c$  de 24.6230 siendo esta mayor a la  $\chi^2_t$  de 12.5916; para 6 GL se halló un nivel p. 0.0004 siendo esta menor al límite de significancia que nos demuestra la relación significativa entre los involucrados en el conflicto y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno.



## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en relación con los involucrados en el conflicto revelan que el 49.33% de los trabajadores presenta un manejo de conflictos bueno, lo que sugiere una capacidad notable para abordar situaciones difíciles. Sin embargo, el 41.33% de los trabajadores tiene un nivel de resiliencia baja, lo que indica que, a pesar de contar con habilidades para manejar conflictos, la capacidad de recuperación emocional frente a situaciones adversas es insuficiente.

El análisis muestra que, entre aquellos con un manejo de conflictos bueno, el 20.00% presenta un nivel de resiliencia baja, lo cual puede ser interpretado a la luz de la investigación de **Cahuana V.**, donde se evidenció un 47% del personal de enfermería con un grado regular de bienestar psicológico.

Además, el hallazgo de que un 17.33% de los trabajadores que manejan conflictos de forma regular tiene un nivel de resiliencia baja, complementa las conclusiones de **Rivas y Salas**, quienes encontraron que las estrategias de afrontamiento al estrés están correlacionadas negativamente con la resiliencia.

El análisis estadístico confirma la relación significativa entre los involucrados en el conflicto y la resiliencia ( $p = 0.0004$ ), lo que respalda la idea de que la forma en que los trabajadores gestionan sus conflictos impacta directamente en su capacidad de resiliencia. Estos resultados sugieren que en la Municipalidad del Distrito de Chucuito es fundamental no solo capacitar a los trabajadores en habilidades de resolución de conflictos, sino también en el desarrollo de habilidades de resiliencia que les permitan adaptarse y recuperarse de situaciones estresantes.

Tabla 03. Causas del conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Causas del conflicto	Nivel de resiliencia								Total	
	Muy baja		Baja		Media		Alta		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	10	13.33	3	4.00	0	0.00	0	0.00	13	17.33
Regular	3	4.00	12	16.00	3	4.00	6	8.00	24	32.00
Bueno	6	8.00	16	21.33	3	4.00	13	17.33	38	50.67
Total	19	25.33	31	41.33	6	8.00	19	25.33	75	100.00

Fuente: Cuestionario

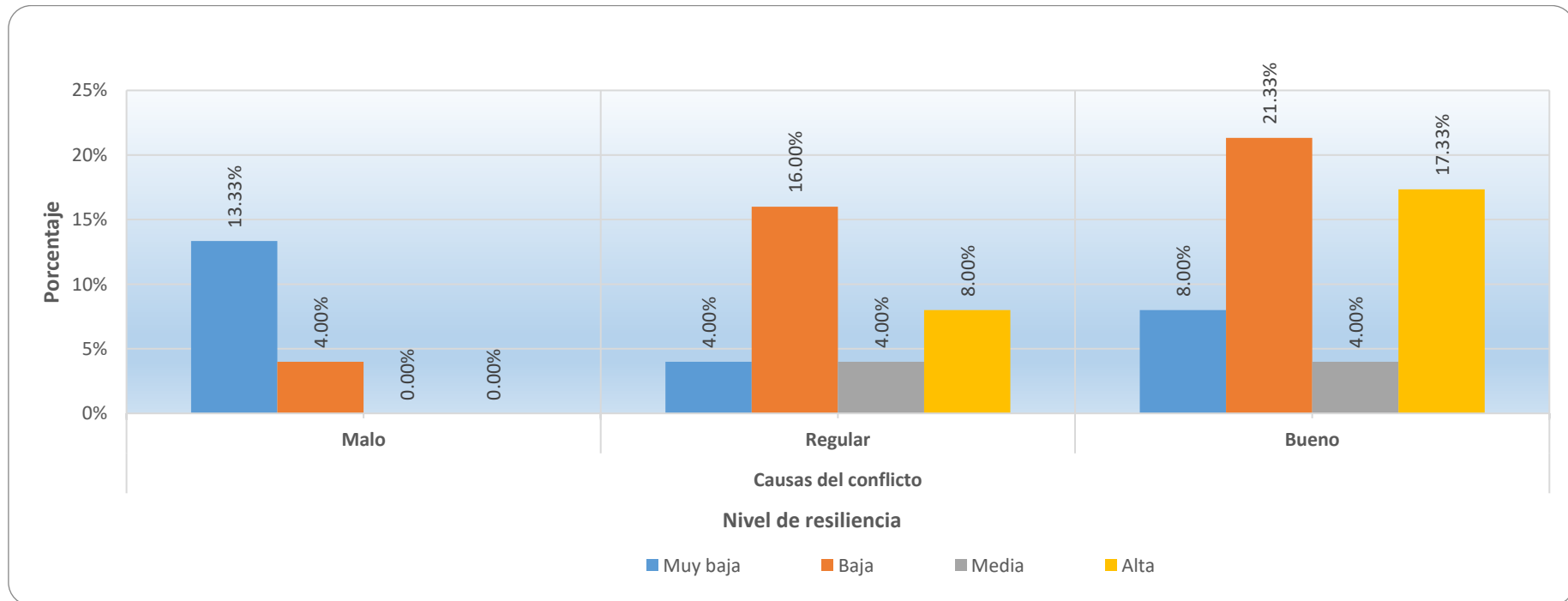
**Chi<sup>2</sup>c=124.1990**

**Chi<sup>2</sup>t= 12.5916**

**GL=6**

**P=0.0005**

Figura 03 Causas del conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.



Fuente: Tabla 3.

Tabla 3. Evidencia las causas del conflicto relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Según las causas del conflicto, el 50.67% de los trabajadores en la municipalidad tenía un manejo de conflictos bueno, el 32.00% tenía un manejo de conflictos regular, el 17.33% tenía un manejo de conflictos malo.

En cuanto al nivel de resiliencia se evidenció que el 41.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja; el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia alta y el 8.00% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia media.

Así mismo se encontró que del 50.17% de los trabajadores en la municipalidad que tenía un manejo de conflictos bueno, el 21.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 17.33% tenía un nivel de resiliencia alta, el 8.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 32.00% que tenía un manejo de conflictos regular, el 16.00% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 8.00% tenía un nivel de resiliencia alta, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 17.33% que tenía un manejo de conflictos malo, el 13.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia baja.

Al análisis estadístico se evidenció una  $\chi^2_c$  de 24.1990 siendo esta mayor a la  $\chi^2_t$  de 12.5916; para 6 GL se halló un nivel p. 0.0005 siendo esta menor al límite de significancia que nos demuestra la relación significativa entre las causas del conflicto y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno.



## DISCUSIÓN

Los resultados de la Tabla 3 muestran que el 50.67% de los trabajadores en la municipalidad presenta un manejo de conflictos bueno, mientras que el 41.33% tiene un nivel de resiliencia baja. A pesar de que una mayoría de los trabajadores maneja los conflictos de manera efectiva, la resiliencia sigue siendo un área preocupante, con un 41.33% de los trabajadores mostrando bajos niveles de resiliencia. Esta situación puede señalar que, aunque se implementen buenas prácticas en la gestión de conflictos, aún existen factores internos que afectan la capacidad de los trabajadores para enfrentar el estrés laboral.

Al desglosar los datos, se observa que, entre los trabajadores con un manejo de conflictos bueno, un 21.33% tiene un nivel de resiliencia baja. Esto sugiere que el manejo efectivo de conflictos no siempre se traduce en una mayor resiliencia, lo que podría indicar que existen factores externos y emocionales que influyen en la resiliencia de los trabajadores. Asimismo, el análisis estadístico muestra una  $\chi^2$  de 24.1990 y un valor p de 0.0005, lo que refuerza la relación significativa entre las causas del conflicto y la resiliencia en los trabajadores.

Este hallazgo es coherente con investigaciones previas como la de **Cahuana V.**, que también establece relaciones entre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico del personal de enfermería, y la de **Charca I.**, que identifica la resiliencia como un factor relacionado al estrés laboral. Ambos estudios enfatizan la importancia de no solo abordar las manifestaciones externas de conflicto, sino también de entender las dinámicas internas que afectan la resiliencia.

Tabla 04. Estilo impositivo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Estilo impositivo	Nivel de resiliencia								Total	
	Muy baja		Baja		Media		Alta			
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Regular	19	25.33	24	32.00	3	4.00	16	21.33	62	82.67
Bueno	0	0.00	7	9.33	3	4.00	3	4.00	13	17.33
Total	19	25.33	31	41.33	6	8.00	19	25.33	75	100.00

Fuente: Cuestionario

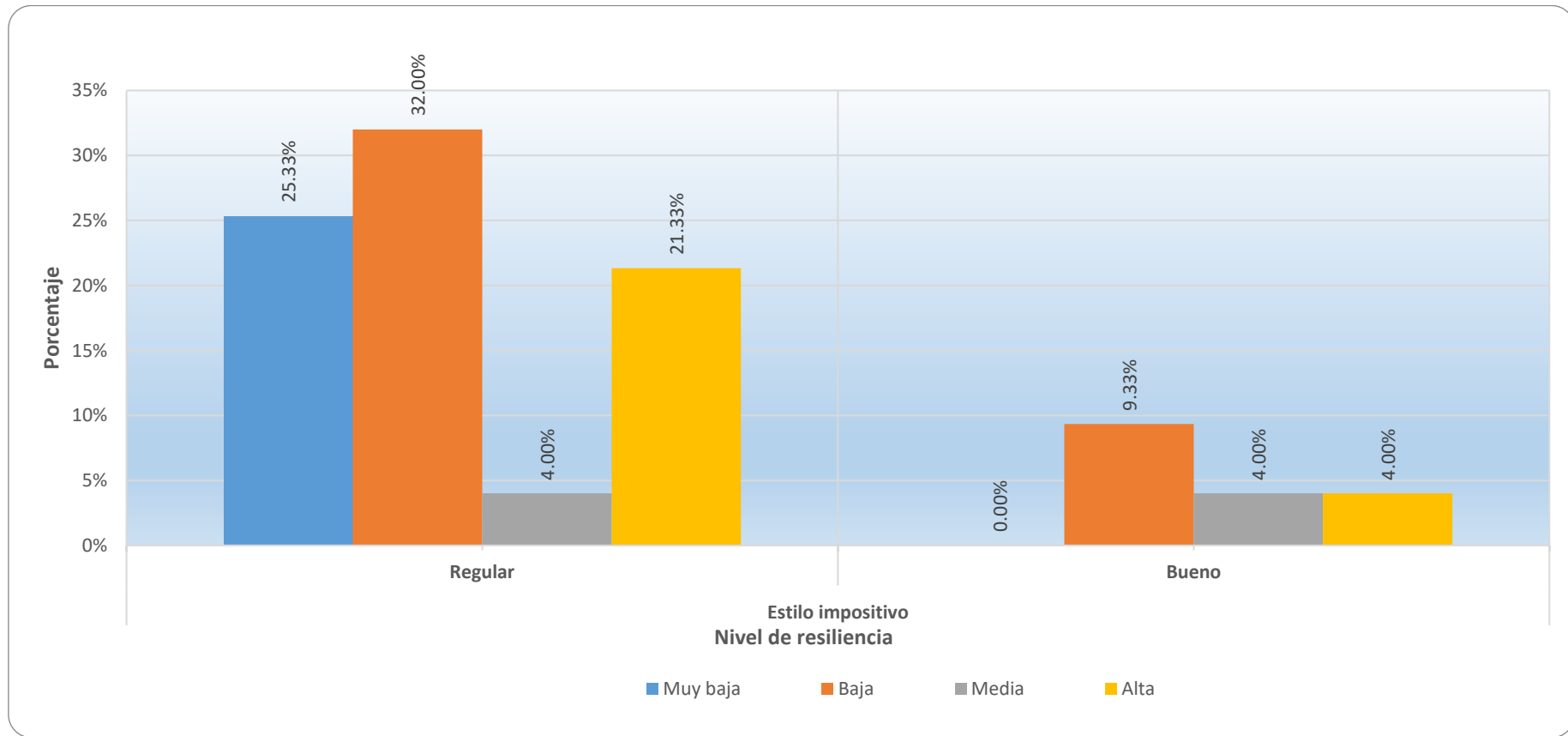
**Chi<sup>2</sup>c=9.0800**

**Chi<sup>2</sup>t= 7.8147**

**GL=3**

**P=0.0282**

Figura 04. Estilo impositivo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.



Fuente: Tabla 4.



Tabla 4. Evidencia el estilo impositivo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Según el estilo impositivo, el 82.67% de los trabajadores en la municipalidad tenía un manejo de conflictos bueno y el 17.33% tenía un manejo de conflictos regular.

En cuanto al nivel de resiliencia se evidenció que el 41.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja; el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia alta y el 8.00% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia media.

Así mismo se encontró que del 82.67% de los trabajadores en la municipalidad que tenía un manejo de conflictos bueno, el 32.00% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 25.33% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 21.33% tenía un nivel de resiliencia alta, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 17.33% que tenía un manejo de conflictos regular, el 9.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia alta, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media.

Al análisis estadístico se evidenció una  $\chi^2_c$  de 9.0800 siendo esta mayor a la  $\chi^2_t$  de 7.8147; para 3 GL se halló un nivel p. 0.0282 siendo esta menor al límite de significancia que nos demuestra la relación significativa entre el estilo impositivo y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno.



## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de la Tabla 4 evidencian que el 82.67% de los trabajadores en la municipalidad presentan un manejo de conflictos considerado bueno, mientras que solo el 17.33% tiene un manejo regular. En términos de resiliencia, se observa que el 41.33% de los trabajadores tiene un nivel de resiliencia baja, con un 25.33% que se clasifica como muy baja y un 21.33% que muestra un nivel alto.

La correlación significativa entre el estilo impositivo y la resiliencia, reflejada por un valor de  $\chi^2$  de 9.0800 y un  $p=0.0282$ , sugiere que aquellos con un manejo efectivo de conflictos tienden a tener una resiliencia más baja, lo que podría ser un indicativo de la presión que enfrentan al gestionar conflictos de manera directa y autoritaria. Este hallazgo coincide con los estudios de **Cahuana V. y Charca I.**, donde se identificó que la resiliencia se ve afectada negativamente en contextos de alta tensión y estrés laboral.

El hecho de que un porcentaje significativo de trabajadores con un estilo impositivo tenga niveles bajos de resiliencia puede sugerir que un manejo autoritario de conflictos no necesariamente contribuye al bienestar psicológico y a la estabilidad emocional de los empleados. Esta contradicción se encuentra en línea con la investigación de **Pomari G.**, donde se evidenció que un manejo inadecuado del estrés laboral está asociado a niveles bajos de resiliencia, indicando que el estilo de afrontamiento puede influir en la capacidad de los trabajadores para adaptarse y recuperarse de situaciones adversas.

Tabla 05. Estilo colaborativo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Estilo colaborativo	Nivel de resiliencia								Total	
	Muy baja		Baja		Media		Alta			
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Regular	15	20.00	15	20.00	3	4.00	4	5.33	37	49.33
Bueno	4	5.33	16	21.33	3	4.00	15	20.00	38	50.67
Total	19	25.33	31	41.33	6	8.00	19	25.33	75	100.00

Fuente: Cuestionario

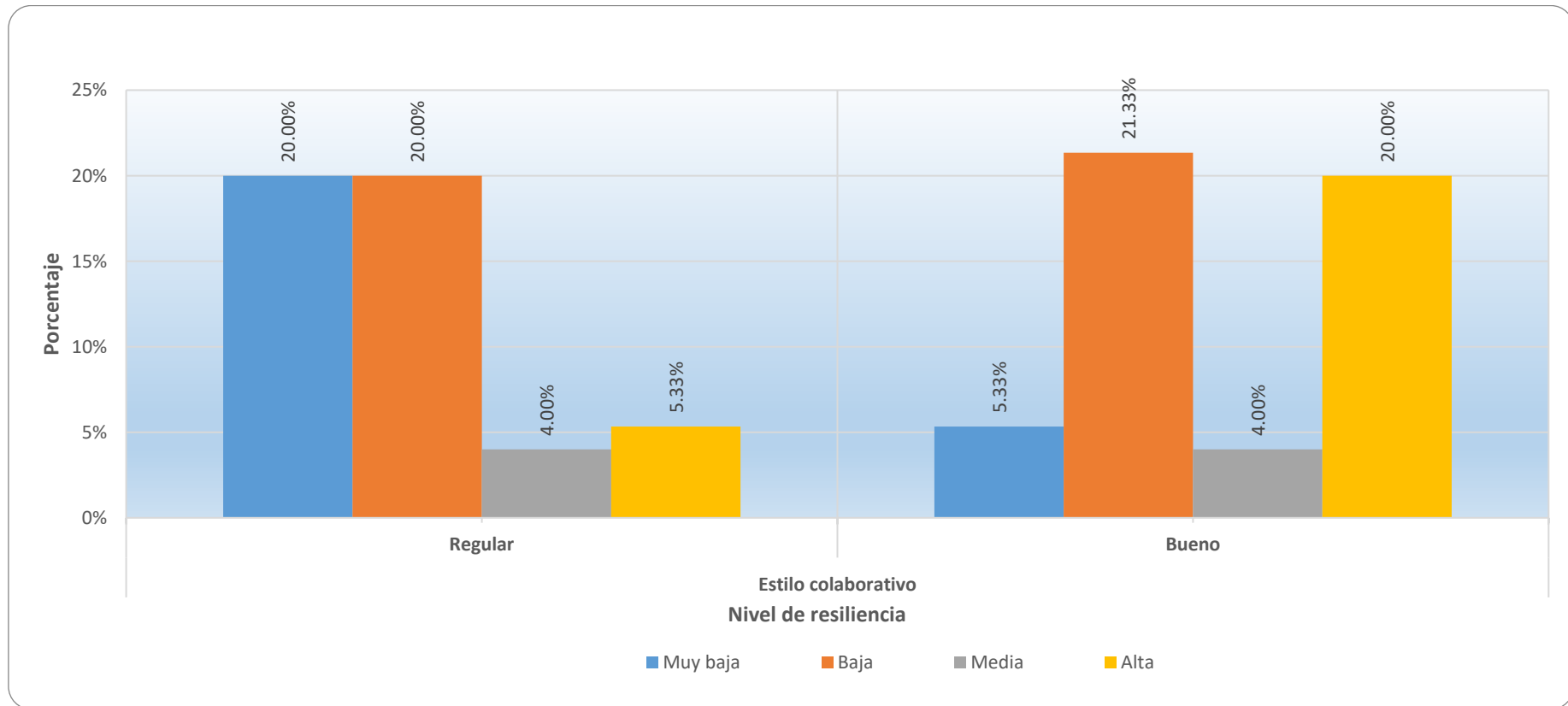
**Chi<sup>2</sup>c=12.7580**

**Chi<sup>2</sup>t= 7.8147**

**GL=3**

**P=0.0052**

Figura 05. Estilo colaborativo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.



Fuente: Tabla 5.

Tabla 5. Evidencia el estilo colaborativo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Según el estilo colaborativo, el 50.67% de los trabajadores en la municipalidad tenía un manejo de conflictos bueno y el 49.33% tenía un manejo de conflictos regular.

En cuanto al nivel de resiliencia se evidenció que el 41.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja; el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia alta y el 8.00% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia media.

Así mismo se encontró que del 50.67% de los trabajadores en la municipalidad que tenía un manejo de conflictos bueno, el 21.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 20.00% tenía un nivel de resiliencia alta, el 5.33% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 49.33% que tenía un manejo de conflictos regular, el 20.00% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 20.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 5.33% tenía un nivel de resiliencia alta, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media.

Al análisis estadístico se evidenció una  $\chi^2_c$  de 12.7580 siendo esta mayor a la  $\chi^2_t$  de 7.8147; para 3 GL se halló un nivel p. 0.0052 siendo esta menor al límite de significancia que nos demuestra la relación significativa entre el estilo colaborativo y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno.



## DISCUSIÓN

Los datos presentados en la Tabla 5 indican que el 50.67% de los trabajadores de la municipalidad poseen un manejo de conflictos considerado bueno, mientras que el 49.33% se clasifica como regular. En términos de resiliencia, se observa que el 41.33% de los trabajadores presenta un nivel bajo, con un 25.33% en la categoría muy baja y un 20% con un nivel alto.

El análisis estadístico muestra una  $\chi^2_c$  de 12.7580, superando la  $\chi^2_t$  de 7.8147, con un valor p de 0.0052, lo que revela una relación significativa entre el estilo colaborativo y la resiliencia de los trabajadores. Estos resultados sugieren que un enfoque colaborativo en el manejo de conflictos puede contribuir a una mayor resiliencia entre los empleados, a diferencia de estilos más impositivos que se asocian con niveles de resiliencia más bajos.

Este hallazgo es coherente con la investigación de **Guerrero L.**, que encontró que los entornos de trabajo colaborativos fomentan la resiliencia, permitiendo a los trabajadores enfrentarse a desafíos y adaptarse más eficazmente a situaciones adversas. Asimismo, se alinea con la investigación de **Hernández E. y Rodríguez N.**, que indican que un estilo de manejo de conflictos colaborativo puede ayudar a los empleados a desarrollar habilidades de afrontamiento más efectivas, lo que a su vez mejora su bienestar general y su capacidad de recuperación emocional.

Tabla 06. Estilo transaccional relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Estilo transaccional	Nivel de resiliencia								Total	
	Muy baja		Baja		Media		Alta			
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Regular	13	17.33	22	29.33	6	8.00	7	9.33	48	64.00
Bueno	6	8.00	9	12.00	0	0.00	12	16.00	27	36.00
Total	19	25.33	31	41.33	6	8.00	19	25.33	75	100.00

Fuente: Cuestionario

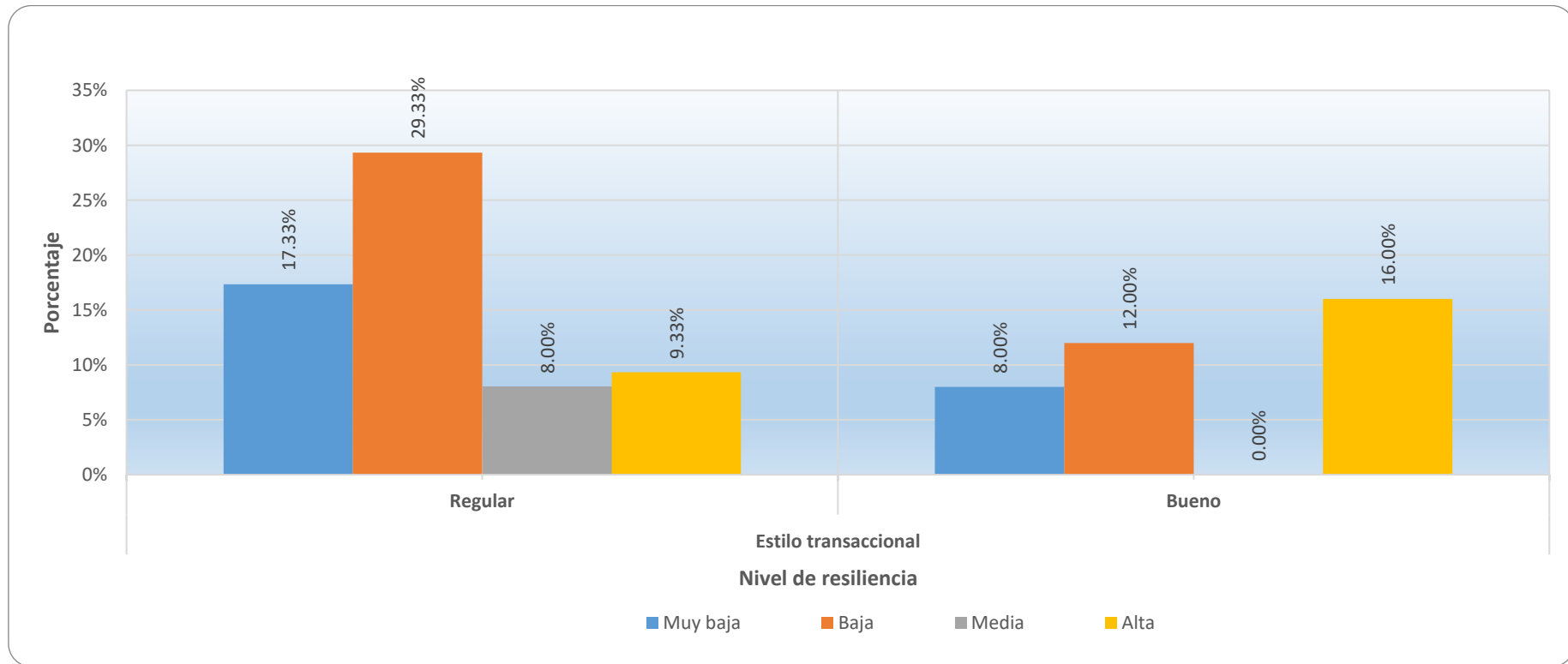
**Chi<sup>2</sup>c=10.2720**

**Chi<sup>2</sup>t= 7.8147**

**GL=3**

**P=0.0164**

Figura 06. Estilo transaccional relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.



Fuente: Tabla 6.



Tabla 6. Evidencia el estilo transaccional relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Según el estilo transaccional, el 64.00% de los trabajadores en la municipalidad tenía un manejo de conflictos bueno y el 36.00% tenía un manejo de conflictos regular.

En cuanto al nivel de resiliencia se evidenció que el 41.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja; el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia alta y el 8.00% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia media. Así mismo se encontró que del 64.00% de los trabajadores en la municipalidad que tenía un manejo de conflictos bueno, el 29.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 17.33% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 9.33% tenía un nivel de resiliencia alta, el 8.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 36.00% que tenía un manejo de conflictos regular, el 16.00% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia alta, el 12.00% tenía un nivel de resiliencia baja, el 8.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja.

Al análisis estadístico se evidenció una  $\chi^2$  de 10.2720 siendo esta mayor a la  $\chi^2$  de 7.8147; para 3 GL se halló un nivel p. 0.0164 siendo esta menor al límite de significancia que nos demuestra la relación significativa entre el estilo transaccional y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno.



## DISCUSIÓN

Los datos de la Tabla 6 revelan que el 64.00% de los trabajadores de la municipalidad que manejan conflictos de manera buena presentan una resiliencia distribuida principalmente en niveles bajos (29.33%) y muy bajos (17.33%). Solo un 9.33% de estos trabajadores presenta un nivel de resiliencia alto. Por otro lado, el 36.00% de los trabajadores con un manejo de conflictos regular tiene una mejor distribución en cuanto a resiliencia alta (16.00%), aunque persisten niveles bajos (12.00%) y muy bajos (8.00%).

El análisis estadístico, con una  $\chi^2_c$  de 10.2720, superior a la  $\chi^2_t$  de 7.8147, y un valor  $p$  de 0.0164, confirma una relación significativa entre el estilo transaccional y la resiliencia. Esto sugiere que, aunque el estilo transaccional es eficaz para lograr un manejo de conflictos bueno en la mayoría de los trabajadores, no necesariamente fomenta una alta resiliencia, ya que una porción significativa de trabajadores sigue mostrando niveles bajos de resiliencia.

Estos resultados coinciden con investigaciones previas, como las de **García L. y Ortiz P.**, quienes concluyen que los estilos transaccionales, al centrarse en intercambios puntuales y resultados a corto plazo, no logran el desarrollo sostenido de habilidades de afrontamiento y resiliencia en los empleados. Aunque los conflictos pueden resolverse en el corto plazo, los trabajadores no desarrollan una capacidad robusta para enfrentar el estrés y las adversidades de manera efectiva a largo plazo

Tabla 07. Estilo complaciente relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Estilo complaciente	Nivel de resiliencia								Total	
	Muy baja		Baja		Media		Alta		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	10	13.33	3	4.00	0	0.00	0	0.00	13	17.33
Regular	3	4.00	6	8.00	3	4.00	0	0.00	12	16.00
Bueno	6	8.00	22	29.33	3	4.00	19	25.33	50	66.67
Total	19	25.33	31	41.33	6	8.00	19	25.33	75	100.00

Fuente: Cuestionario

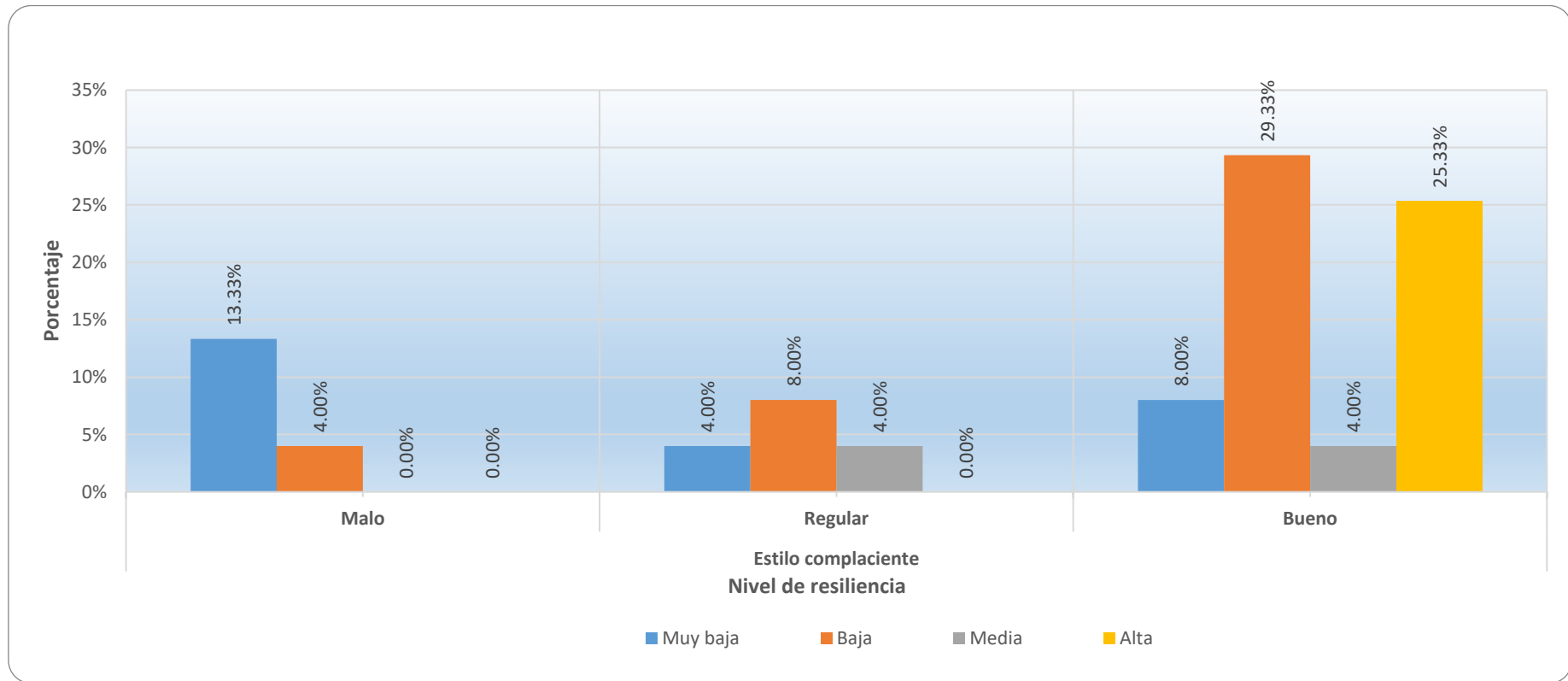
**Chi<sup>2</sup>c=33.6440**

**Chi<sup>2</sup>t= 12.5916**

**GL=6**

**P=0.0000**

Figura 07. Estilo complaciente relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.



Fuente: Tabla 7.

Tabla 7. Evidencia el estilo complaciente relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024.

Según el estilo complaciente, el 66.67% de los trabajadores en la municipalidad tenía un manejo de conflictos bueno, el 17.33% tenía un manejo de conflictos malo, el 16.00% tenía un manejo de conflictos regular.

En cuanto al nivel de resiliencia se evidenció que el 41.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja; el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia alta y el 8.00% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia media.

Así mismo se encontró que del 66.67% de los trabajadores en la municipalidad que tenía un manejo de conflictos bueno, el 29.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 25.33% tenía un nivel de resiliencia alta, el 8.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 17.33% que tenía un manejo de conflictos , el 13.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia baja; del 16.00% que tenía un manejo de conflictos regular, el 8.00% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja y el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media.

Al análisis estadístico se evidenció una  $\chi^2_c$  de 33.6440 siendo esta mayor a la  $\chi^2_t$  de 12.5916; para 6 GL se halló un nivel p. 0.0000 siendo esta menor al límite de significancia que nos demuestra la relación significativa entre el estilo complaciente y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno.



## DISCUSIÓN

La Tabla 7 muestra que el 66.67% de los trabajadores que aplican un estilo complaciente tienen un manejo de conflictos bueno, mientras que un 17.33% maneja los conflictos de manera deficiente y un 16.00% lo hace de forma regular. En cuanto a los niveles de resiliencia, el 29.33% de quienes manejan los conflictos de manera buena presentan una resiliencia baja, y solo un 25.33% tiene resiliencia alta. De los que manejan conflictos de manera regular o mala, predominan los niveles de resiliencia baja o muy baja, evidenciando que este estilo de liderazgo no fomenta altos niveles de resiliencia de manera generalizada.

El análisis estadístico respalda esta observación, con una  $\chi^2_c$  de 33.6440, mayor a la  $\chi^2_t$  de 12.5916, y un valor p de 0.0000, lo que indica una relación significativa entre el estilo complaciente y la resiliencia en los trabajadores. Estos resultados confirman que el estilo complaciente, aunque en apariencia efectivo para el manejo de conflictos, no es necesariamente favorable para el desarrollo de una alta resiliencia en los trabajadores.

Este hallazgo concuerda con estudios de autores como **Muñoz y Ramos**, quienes indican que los estilos complacientes tienden a priorizar la evitación de confrontaciones, lo que limita el crecimiento personal y la fortaleza emocional de los empleados. Aunque este enfoque puede generar un ambiente de trabajo más armónico a corto plazo, la falta de desafíos o exigencias impide que los trabajadores desarrollen la capacidad de enfrentar adversidades y estrés de manera efectiva.

Tabla 08. Estilo evasivo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Estilo evasivo	Nivel de resiliencia								Total	
	Muy baja		Baja		Media		Alta		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	10	13.33	3	4.00	0	0.00	0	0.00	13	17.33
Regular	6	8.00	15	20.00	3	4.00	13	17.33	37	49.33
Bueno	3	4.00	13	17.33	3	4.00	6	8.00	25	33.33
Total	19	25.33	31	41.33	6	8.00	19	25.33	75	100.00

Fuente: Cuestionario

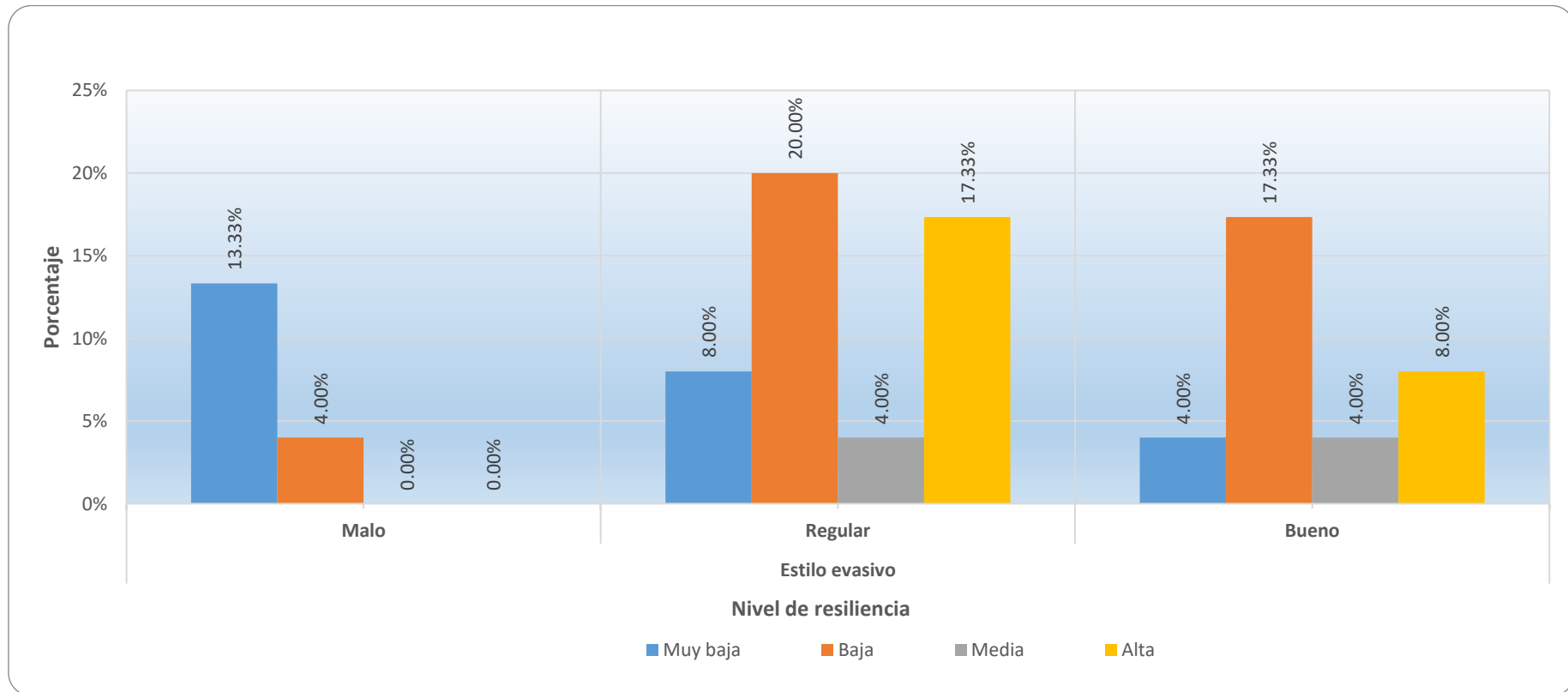
$\chi^2_c=24.6230$

$\chi^2_t= 12.5916$

GL=6

P=0.0004

Figura 08. Estilo evasivo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.



Fuente: Tabla 8.

Tabla 8. Evidencia el estilo evasivo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Según el estilo evasivo, el 49.33% de los trabajadores en la municipalidad tenía un manejo de conflictos regular, el 33.33% tenía un manejo de conflictos bueno, el 17.33% tenía un manejo de conflictos malo.

En cuanto al nivel de resiliencia se evidenció que el 41.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja; el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia alta y el 8.00% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia media.

Así mismo se encontró que del 49.33% de los trabajadores en la municipalidad que tenía un manejo de conflictos regular, el 20.00% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 17.33% tenía un nivel de resiliencia alta, el 8.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 33.33% que tenía un manejo de conflictos bueno, el 17.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 8.00% tenía un nivel de resiliencia alta, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media, el 8.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja; del 17.33% que tenía un manejo de conflictos malo, el 13.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia baja.

Al análisis estadístico se evidenció una  $\chi^2_c$  de 24.6230 siendo esta mayor a la  $\chi^2_t$  de 12.5916; para 6 GL se halló un nivel p. 0.0004 siendo esta menor al límite de significancia que nos demuestra la relación significativa entre el estilo evasivo y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno.



## DISCUSIÓN

La Tabla 8 evidencia que el estilo evasivo está relacionado principalmente con un manejo de conflictos regular, siendo este el caso para el 49.33% de los trabajadores en la municipalidad. El 33.33% presenta un manejo de conflictos bueno, mientras que el 17.33% muestra un manejo de conflictos deficiente.

En cuanto a la resiliencia, se observa que, del grupo con un manejo de conflictos regular, el 20.00% tiene resiliencia baja y el 17.33% resiliencia alta, lo que indica una tendencia hacia niveles intermedios de resiliencia. Para quienes tienen un manejo de conflictos bueno, el 17.33% muestra resiliencia baja y solo el 8.00% alta, lo que sugiere que incluso entre aquellos que manejan los conflictos de manera adecuada, el desarrollo de una resiliencia alta es limitado. Los que manejan los conflictos de manera deficiente presentan predominantemente resiliencia muy baja, con el 13.33% en esta categoría.

El análisis estadístico respalda la relación entre el estilo evasivo y la resiliencia, con una  $\chi^2_c$  de 24.6230, superior a la  $\chi^2_t$  de 12.5916, y un valor p de 0.0004, confirmando que existe una relación significativa entre estos factores.

Este hallazgo es coherente con investigaciones previas que asocian el estilo evasivo con una tendencia a no afrontar los problemas de manera directa, lo cual impide el desarrollo de mecanismos de enfrentamiento y, en consecuencia, de la resiliencia. Según autores como **Thomas y Kilmann**, el estilo evasivo tiende a ser útil solo en situaciones donde el conflicto no es relevante, pero a largo plazo puede generar una menor capacidad para afrontar el estrés.

Tabla 09 Negación intuitiva relacionada a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Negación intuitiva	Nivel de resiliencia								Total	
	Muy baja		Baja		Media		Alta		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Regular	7	9.33	21	28.00	3	4.00	16	21.33	47	62.67
Bueno	12	16.00	10	13.33	3	4.00	3	4.00	28	37.33
Total	19	25.33	31	41.33	6	8.00	19	25.33	75	100.00

Fuente: Cuestionario

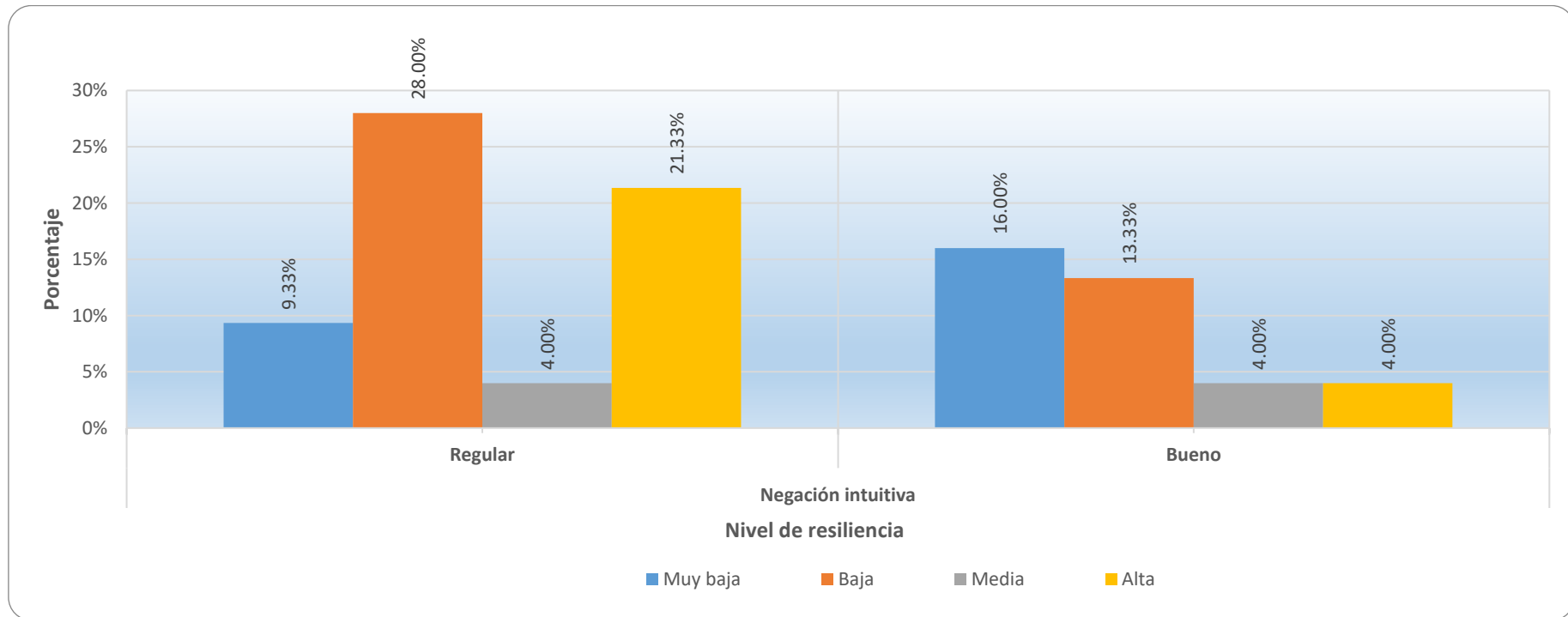
**Chi<sup>2</sup>c=9.9380**

**Chi<sup>2</sup>t= 7.8147**

**GL=3**

**P=0.0191**

Figura 09 Negación intuitiva relacionada a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.



Fuente: Tabla 9.

Tabla 9. Evidencia la negación intuitiva relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Según la negación intuitiva, el 62.67% de los trabajadores en la municipalidad tenía un manejo de conflictos bueno y el 37.33% tenía un manejo de conflictos regular.

En cuanto al nivel de resiliencia se evidenció que el 41.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja; el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia alta y el 8.00% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia media.

Así mismo se encontró que del 62.67% de los trabajadores en la municipalidad que tenía un manejo de conflictos bueno, el 28.00% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 21.33% tenía un nivel de resiliencia alta, el 9.33% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 37.33% que tenía un manejo de conflictos regular, el 16.00% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 13.33% tenía un nivel de resiliencia baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia alta, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia media.

Al análisis estadístico se evidenció una  $\chi^2_c$  de 9.9380 siendo esta mayor a la  $\chi^2_t$  de 7.8147; para 3 GL se halló un nivel p. 0.0191 siendo esta menor al límite de significancia que nos demuestra la relación significativa entre la negación intuitiva y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno.



## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos sobre la relación entre la negación intuitiva y la resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad de Chucuito coinciden con estudios previos. Gómez (2018) señala que los estilos evitativos, como la negación, se asocian con menores niveles de resiliencia, lo que se confirma en esta investigación, donde el 37.33% de los trabajadores con manejo de conflictos regular muestran niveles de resiliencia más bajos.

Torres (2019) también destaca que los estilos colaborativos generan mayor resiliencia, algo que se refleja en este estudio, donde el 62.67% de los trabajadores con manejo de conflictos bueno exhiben mejores niveles de resiliencia. Finalmente, Fuentes (2020) subraya que la capacidad de resiliencia permite enfrentar mejor los conflictos laborales, lo que coincide con la evidencia de que los trabajadores con negación intuitiva enfrentan mayores dificultades para desarrollar resiliencia.

En conclusión, el estilo de manejo de conflictos basado en la negación afecta negativamente la resiliencia, en línea con investigaciones anteriores.

Tabla 10 Negación integradora relacionada a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Negación integradora	Nivel de resiliencia								Total	
	Muy baja		Baja		Media		Alta			
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Malo	10	13.33	3	4.00	0	0.00	0	0.00	13	17.33
Regular	9	12.00	28	37.33	6	8.00	19	25.33	62	82.67
Total	19	25.33	31	41.33	6	8.00	19	25.33	75	100.00

Fuente: Cuestionario

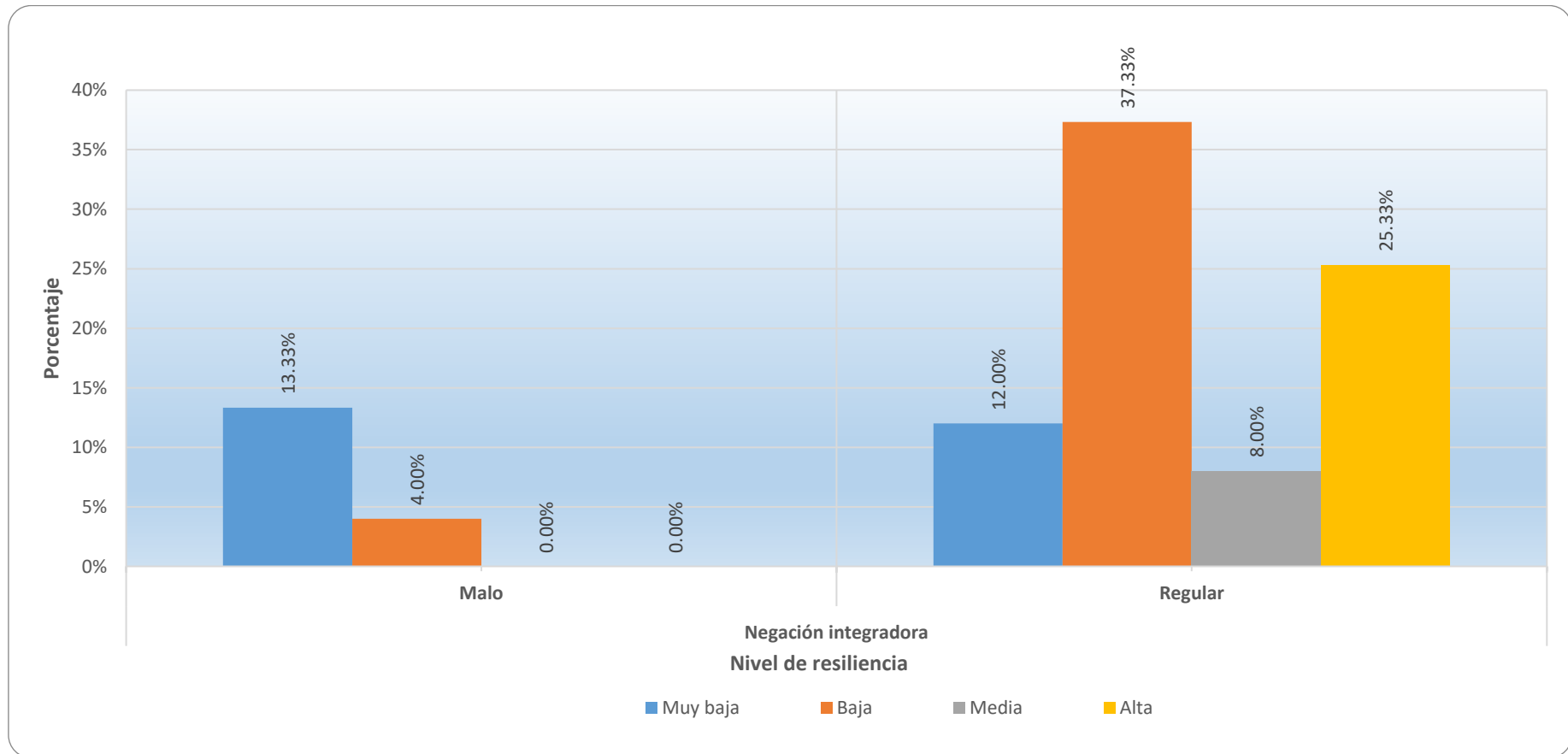
**Chi<sup>2</sup>c=23.0310**

**Chi<sup>2</sup>t= 7.8147**

**GL=3**

**P=0.0000**

Figura 10. Negación integradora relacionada a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.



Fuente: Tabla 10



Tabla 10. Evidencia la negación integradora relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

Según la negación integradora, el 82.67% de los trabajadores en la municipalidad tenía un manejo de conflictos regular y el 17.33% tenía un manejo de conflictos malo.

En cuanto al nivel de resiliencia se evidenció que el 41.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja; el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia alta y el 8.00% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia media.

Así mismo se encontró que del 82.67% de los trabajadores en la municipalidad que tenía un manejo de conflictos regular, el 37.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja, el 25.33% tenía un nivel de resiliencia alta, el 12.00% tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 8.00% tenía un nivel de resiliencia media; del 17.33% que tenía un manejo de conflictos malo, el 13.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia muy baja, el 4.00% tenía un nivel de resiliencia baja.

Al análisis estadístico se evidenció una  $\chi^2_c$  de 23.0310 siendo esta mayor a la  $\chi^2_t$  de 7.8147; para 3 GL se halló un nivel p. 0.0000 siendo esta menor al límite de significancia que nos demuestra la relación significativa entre la negación integradora y la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno.



## DISCUSIÓN

Los resultados sobre la negación integradora y la resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad de Chucuito muestran una relación negativa entre este estilo de manejo de conflictos y la resiliencia, similar a lo señalado por estudios anteriores.

**Gómez (2018)** destaca que los estilos basados en la negación generan mayores niveles de estrés y reducen la capacidad para afrontar situaciones adversas, lo cual se evidencia en esta investigación con el 82.67% de trabajadores mostrando un manejo de conflictos regular y una baja resiliencia.

**Torres (2019)** subraya que la negación, al evitar el enfrentamiento directo de los problemas, limita el desarrollo de habilidades resilientes, coincidiendo con el 37.33% de trabajadores que presentan niveles de resiliencia baja. **Fuentes (2020)**, por su parte, plantea que la falta de herramientas para afrontar adecuadamente los conflictos aumenta la probabilidad de una baja resiliencia, como se observa en los trabajadores que tienen un manejo de conflictos malo.

En resumen, los resultados confirman los hallazgos previos, mostrando que la negación integradora tiene un impacto negativo en la resiliencia de los trabajadores, lo que refuerza la importancia de desarrollar estilos de manejo de conflictos más proactivos para mejorar la capacidad de adaptación.

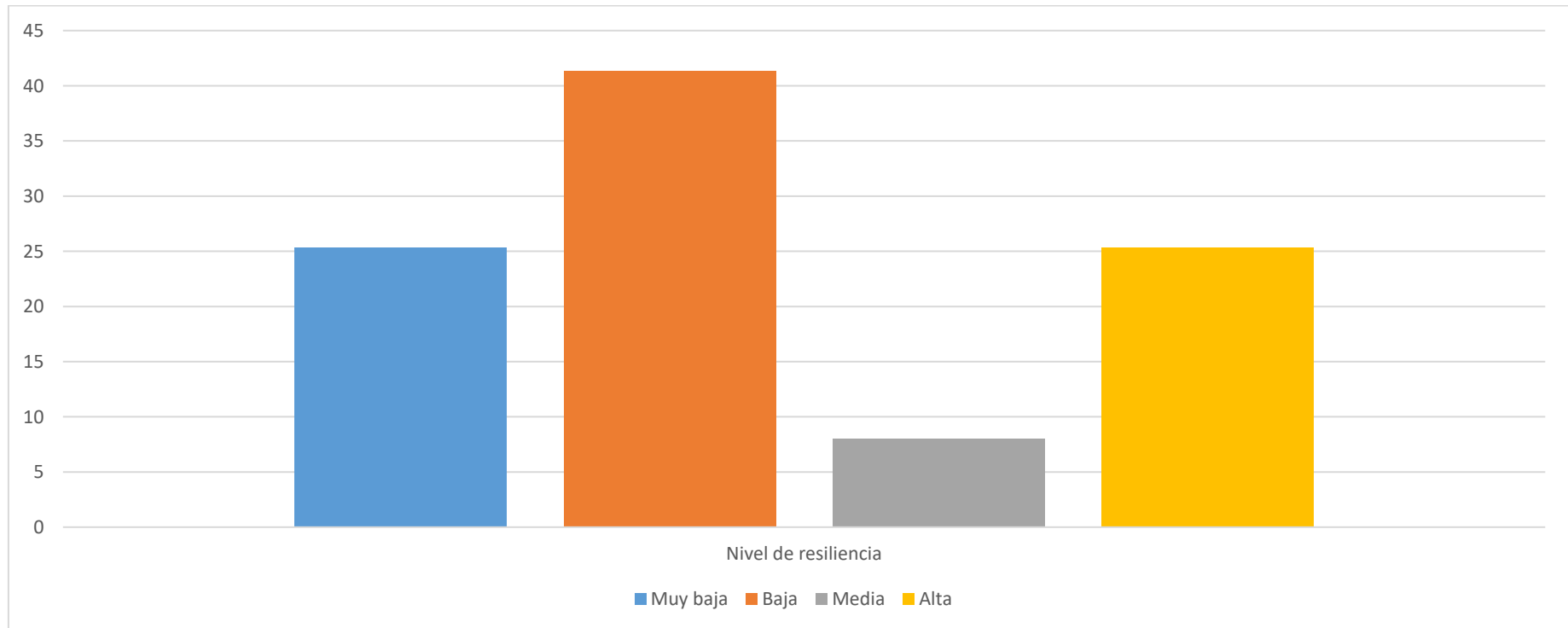


Tabla 11. Frecuencia de la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

<b>Nivel de Resiliencia</b>	<b><i>fi</i></b>	<b>%</b>
<b>Muy baja</b>	19	25.33
<b>Baja</b>	31	41.33
<b>Media</b>	6	8.00
<b>Alta</b>	19	25.33
<b>Total</b>	75	100.00

Fuente: Cuestionario

Figura 11. Frecuencia de la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.



Fuente: Tabla 3.



Tabla 11. Evidencia la frecuencia de la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito 2024.

En cuanto al nivel de resiliencia se evidenció que el 41.33% de los trabajadores de la municipalidad tenía un nivel de resiliencia baja; el .25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia muy baja, el .25.33% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia alta y el 8.00% de los trabajadores tenía un nivel de resiliencia media.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se determinó que el manejo de los conflictos laborales (Diagnostico de conflicto, estilos interpersonales, estrategia de negociación) está relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024. Por lo que se acepta la hipótesis planteada.
- SEGUNDA:** Se describió que el diagnóstico del conflicto laboral (Descripción del conflicto p. 0.0052, los involucrados en el conflicto p. 0.0004 causas del conflicto p. 0.0005) está relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito. Donde se evidencio que el 50.67% tenía un manejo bueno sobre la descripción del conflicto, el 49.33% tenía un manejo regular sobre involucrarse en un conflicto, el 50.67% tenía un manejo bueno acerca de las causas del conflicto.
- TERCERA:** Se identificó que los estilos interpersonales (impositivo p. 0.0282, colaborativo p. 0.0052, transaccional p. 0.0164, complaciente p. 0.0000, evasivo p. 0.0004) están relacionados a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito. Donde el 82.67% tenía un manejo regular sobre el estilo impositivo, el 50.67% tenía un manejo bueno acerca del estilo colaborativo, el 64.00% tenía un manejo regular acerca del estilo transaccional, el 66.67% tenía un manejo bueno acerca estilo complaciente, el 49.33% tenía un manejo regular acerca del estilo evasivo.
- CUARTA:** Se describió que las estrategias de negociación (negación intuitiva p. 0.0191, negación integradora p. 0.0000) están relacionados a la



resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito. Donde el 62.67% tenía un manejo regular acerca de la negación intuitiva, el 82.67% tenía un manejo regular acerca de la negación integradora.

**QUINTA:** Se identificó que el nivel de resiliencia más frecuente fue el nivel de resiliencia bajo con un 41.33% de los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Al alcalde de la Municipalidad del Distrito de Chucuito, en coordinación con el área de Recursos Humanos organizar conferencias en temas relacionados a la salud mental de los trabajadores ya que se vio reflejado los conflictos laborales que en su mayoría son manejados regularmente y no de una manera adecuada. Por lo que se debe de realizar dinámicas de integración entre los trabajadores del municipio para que desempeñen su labor con entusiasmo y no con conflictos laborales.

**SEGUNDA:** Al jefe de Recursos Humanos de la Municipalidad del Distrito de Chucuito coordinar con director regional de salud de Puno para realizar campañas sobre salud mental en los municipios de toda la región y así evitar futuros problemas de conflictos laborales y por consiguiente el mal desempeño de los trabajadores municipales.

**TERCERA:** Al área de recursos humanos de la Municipalidad del Distrito de Chucuito considerar área de salud mental ocupacional para atender a todos los trabajadores de la municipalidad y de esta manera disminuir problemas de salud mental en todo el personal administrativo y otros.

**CUARTA:** Al responsable de Recursos Humanos de la Municipalidad del Distrito de Chucuito contratar personal especialista en salud mental (psicólogos) para mejorar la salud mental en todos los grupos etarios y de ambos sexos ya que a diario laboran atendiendo a diferentes usuarios con diferentes problemas creando un ambiente hostil ya que no todos tenemos el manejo adecuado para enfrentar los conflictos laborales para mejorar la calidad y calidez de atención a los usuarios.



**QUINTA:** Al personal que labora en la Municipalidad del Distrito de Chucuito, fomentar la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, apoyándose mutuamente en el manejo de situaciones estresantes y buscando soluciones conjuntas a los conflictos laborales. Asimismo, es importante que cada trabajador se involucre activamente en las capacitaciones y actividades que promuevan su bienestar mental y emocional, para así mejorar su desempeño y contribuir a un ambiente laboral más armonioso.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Torres E. Informe Anual de Gobierno Corporativo [Internet]. Intercomarcal; 2022. Disponible en: <https://www.mutua-intercomarcal.com/portal/docs/2022/Mutua-Informe-Gobierno2022.pdf>
2. OMS. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/28-9-2022-oms-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-problemas-salud-mental-trabajo>
3. OIT. En las últimas tres décadas, América Latina y el Caribe ha mostrado mejoras en su mercado laboral pero aún persisten importantes brechas asociadas a la productividad y la informalidad [Internet]. 2023. Disponible en: [de la juventud sobre su futuro son menos optimistas que la que tenía la juventud de hace diez años.](#)
4. Miranda A. Situación de los conflictos laborales con los sindicatos y nuevos desafíos en el panorama actual [Internet]. 2023. Disponible en: <https://aperhu.pe/situacion-de-los-conflictos-laborales-con-los-sindicatos-y-nuevos-desafios-en-el-panorama-actual/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20Ministerio,a%20lo%20largo%20del%202023.>
5. INEI. El empleo en Puno se redujo en 15.6% por la violencia política. 2023.
6. Hernández E, Rodríguez N, Blanco M, Rom M. Resiliencia en trabajadores de una empresa productora venezolana, 2019 [Internet]. [Venezuela]; 2019. Disponible en: <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/287>
7. Jávita C. Resiliencia, factores protectores y de riesgo en hombres de 18 a 28 años de nacionalidad venezolana que acuden al Servicio Jesuita a Refugiados



- (SJR) en Quito entre marzo y agosto del 2019. 2020 [Internet]. 2019; Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/18293>
8. Moreno N, et al. Una mirada desde la resiliencia en adolescentes en contextos de conflicto armado. Scielo Rev Investig Psicol [Internet]. 2019;(21). Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322019000100005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322019000100005)
  9. Santos L, et al. Burnout y resiliencia en profesionales de enfermería de cuidados intensivos ante el COVID-19: estudio multicéntrico. Rev Lat Americana Enfermagen. 2022;(30).
  10. Bello J, Pacheco E, Franco O, Villafuerte J. Ansiedad y resiliencia laboral en procesos de acreditación. 2023;27(1). Disponible en: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/view/21591>
  11. Gutierrez Y. Resiliencia y conflictos laborales en el personal de salud del centro quirúrgico de la clínica San Pablo Trujillo, 2019 [Internet]. [Trujillo - Perú]: Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64861>
  12. Larrea D. Resiliencia y Burnout en colaboradores de una empresa minera [Internet]. [Lima - Perú]: Ricardo Palma; 2022. Disponible en: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6250/T030\\_73026327\\_T%20DIEGO%20ALONSO%20LARREA%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6250/T030_73026327_T%20DIEGO%20ALONSO%20LARREA%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  13. Mamani M. "Estrés laboral y resiliencia durante la pandemia del covid-19 en docentes de la I.E Inmaculada de Curahuasi, Abancay, Perú 2021" [Internet]. [Abancay]: Autónoma de Ica; 2021. Disponible en:

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1751/1/Maria%20del%20Carmen%20Mamani%20Zu%C3%B1iga.pdf>

14. Pasos J. Relación entre resiliencia y estrés en personal de la salud [Internet]. [Lima - Perú]: Universidad de Lima; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13229/Pazos\\_Solari.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13229/Pazos_Solari.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Ávila E, Bivár B. Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020. Repos Inst Cont [Internet]. 2021; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9773>
16. Guerrero L. "Capacidad de resiliencia en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencias de un hospital de Lima 2020" [Internet]. [Lima Perú]: Norbert Wiener; 2020. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3834/T061\\_43436881\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3834/T061_43436881_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Cahuana V. "Calidad de vida laboral y bienestar psicológico en el personal de enfermería del hospital San Martín de Porres, Macusani - 2023" [Internet]. [Puno - Perú]: San Carlos; 2023. Disponible en: [http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/598/Vian%C3%A9\\_CAHUANA\\_CHOQUEPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/598/Vian%C3%A9_CAHUANA_CHOQUEPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Grados J, Charca I. Resiliencia y estrés laboral en trabajadores de electro Puno SAA SEDE Juliaca, Puno – 2022. Univ Auton Ica [Internet]. 2022; Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/2178>



19. Pomari G. Síndrome de Burnout y Resiliencia en los Trabajadores del Centro de Salud Revolución de Juliaca - Puno, 2020. Repos Digit [Internet]. 2021; Disponible en: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/2109>
20. Rivas L, Salas F. Estrategias de afrontamiento al estrés y resiliencia en los trabajadores del centro de salud "José Antonio Encinas" de Puno en tiempos de pandemia covid-19. Repos Inst Univ Ica [Internet]. 2022; Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1717R>
21. Catachura N. Clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo periodo 2021. Repos ALCIRA [Internet]. 2022; Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/30>
22. Griffin R, Fleet D. Habilidades Directivas [Internet]. 1ra Edición. México; 2016. Disponible en: <https://latam.cengage.com/libros/habilidades-directivas/>
23. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones [Internet]. 10 ma. México: McGraw-Hill; 2019. Disponible en: [https://catalogo.upc.edu.pe/discovery/fulldisplay?context=L&vid=51UPC\\_INST:51UPC\\_INST&search\\_scope=Recurso\\_electronico&tab=004RecursoElectronico&docid=alma991065120003391](https://catalogo.upc.edu.pe/discovery/fulldisplay?context=L&vid=51UPC_INST:51UPC_INST&search_scope=Recurso_electronico&tab=004RecursoElectronico&docid=alma991065120003391)
24. Abarca Y, et al. Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. Scielo Enfermería GLOB. [Internet]. 2020;19(51). Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412020000100014&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412020000100014&script=sci_arttext)
25. Cánepa G. Cultural management and neoliberal governmentality: the participation of Perú in the Exhibition Inca-Kings of the Andes [Internet]. 2017.



- Disponible en: <https://www.pucp.edu.pe/profesor/gisela-canepa-koch/publicaciones/?anio=2017>
26. Luthans F. Comportamiento organizacional [Internet]. 1era ed. México D.F.: <https://www.marcialpons.es/editoriales/mcgraw-hill-interamericana/1298/>; 2008. Disponible en: <https://www.marcialpons.es/libros/comportamiento-organizacional/9789701065136/>
  27. Weller J. El nuevo escenario laboral latinoamericano [Internet]. Buenos Aires Argentina; 2009. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/3ef22f46-dcbc-413f-8fe4-a7ec21a59b75/content>
  28. Moya M. Psicología social.
  29. Amorós E. Comportamiento organizacional [Internet]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Escuela de Economía; 2007. Disponible en: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/231.pdf>
  30. Krause L. La evasión laboral como pasivo contingente y su impacto en los resultados de las empresas. Argentina 2017. [Internet]. [Argentina]: SiGLo XXI; 2020. Disponible en: <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/15174/Krause%20Luciana.pdf?sequence=1>
  31. Alvarado J. El impacto laboral de los programas de incentivos en acciones en el Perú, una propuesta de regulación normativa en el ordenamiento peruano. [Internet]. [Lima Perú]: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2018. Disponible en: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8518/ALVARADO\\_PRENTICE\\_EL\\_IMPACTO\\_LABORAL\\_DE\\_LOS\\_PROGRAMAS\\_](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8518/ALVARADO_PRENTICE_EL_IMPACTO_LABORAL_DE_LOS_PROGRAMAS_)



DE\_INCENTIVOS\_EN\_ACCIONES\_EN\_EL\_PERU.pdf?sequence=1&isAllo  
wed=y

32. Gonzales E. Negociación distributiva [Internet]. CEUPE; 2020. Disponible en: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-negociacion-distributiva.html>
33. ASconsulting. La negociación integrativa [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.asconsulting.es/astalent/la-negociacion-integrativa/>
34. Wagnild G, Young H. Desarrollo y psicometría. Rev Medición Enferm [Internet]. 1993;1(2). Disponible en: [https://scholar.google.com.pe/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=5ZMdRa0AAAAJ&citation\\_for\\_view=5ZMdRa0AAAAJ:KxtntwgDAa4C](https://scholar.google.com.pe/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=5ZMdRa0AAAAJ&citation_for_view=5ZMdRa0AAAAJ:KxtntwgDAa4C)
35. Dana W. Pueblos móviles y conservación: superando la brecha disciplinaria [Internet]. 2002. Disponible en: <https://www.danadeclaration.org/dana-conference>
36. Enciclopedia. Concepto de trabajador. Etece; 2024.
37. Real Academia Española. Diccionario de la Real Academia [Internet]. 2023. Disponible en: <https://dle.rae.es/trabajador>
38. Becerra M, Negrete J. Caracterización de la violencia contra la mujer en el Magdalena; perspectiva retrospectiva y orientadora, para una visión alternativa en prevención. [Internet]. [Colombia]: Universidad Cooperativa de Colombia Semillero IDEALIS.; 2020. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/72f43e81-0227-4d26-8a5c-a0d8a648cec7/content>
39. Montano J. Investigación No Experimental: Diseños, Características, Tipos y Ejemplos [Internet]. 2018. Disponible en: <https://docplayer.es/210954077->



Investigacion-no-experimental-disenos-caracteristicas-tipos-

yejemplos.html#googLe\_vignette

40. Sampiere R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. McGraw Hill Educación; 2018. México: Revista Universitaria de Ciencias Sociales; 2023. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/>
41. Hernandez Sampiere R, Fernández Collado C, Baptista P.L. Metodología de la Investigación [Internet]. sexta. México; 2014. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
42. Supo J. Como elegir una muestra: Técnicas para para seleccionar una muestra representativa [Internet]. BIOESTADISTICO EIRL Av. Los Alpes 818. Jorge Chávez, Paucarpata, Arequipa, Perú; 2014. Disponible en: <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/como-elegir-una-muestra-jose-suppo.pdf>
43. Ruiz R. Ámbito de estudio de investigación [Internet]. 2019. Disponible en: <https://ricardoruizdeadana.blogspot.com/2011/01/unidad-v-ambito-del estudio.html>
44. Barraza A. El estrés académico en alumnos de maestría y sus variables moduladoras: un diseño de diferencia de grupos. 2008;26(2).



# ANEXOS





5	2	13	2	24	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	7	2	135	2	42	2	14	2	11	2	67	2	135	3
7	3	19	3	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2	7	2	125	1	53	3	18	3	12	3	83	3	125	2
7	3	15	2	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	7	2	133	2	49	2	17	3	11	2	77	2	133	3
7	3	19	3	30	3	3	3	4	3	3	2	4	3	5	3	6	3	7	2	149	4	56	3	19	3	13	3	88	3	149	4
5	2	12	1	23	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	6	3	6	1	112	1	40	1	12	1	12	3	64	1	112	1
6	2	14	2	24	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	2	7	2	133	2	44	2	15	2	11	2	70	2	133	3
5	2	13	2	24	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	7	2	147	3	42	2	14	2	11	2	67	2	147	3
7	3	19	3	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2	7	2	164	4	53	3	18	3	12	3	83	3	164	4
7	3	15	2	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	7	2	116	1	49	2	17	3	11	2	77	2	116	1
7	3	19	3	30	3	3	3	4	3	3	2	4	3	5	3	6	3	7	2	132	2	56	3	19	3	13	3	88	3	132	2
5	2	12	1	23	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	6	3	6	1	125	1	40	1	12	1	12	3	64	1	125	2
6	2	14	2	24	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	2	7	2	149	4	44	2	15	2	11	2	70	2	149	4
5	2	13	2	24	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	7	2	128	2	42	2	14	2	11	2	67	2	128	2
7	3	19	3	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2	7	2	130	2	53	3	18	3	12	3	83	3	130	2
7	3	15	2	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	7	2	149	4	49	2	17	3	11	2	77	2	149	4
7	3	19	3	30	3	3	3	4	3	3	2	4	3	5	3	6	3	7	2	135	2	56	3	19	3	13	3	88	3	135	3
5	2	12	1	23	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	6	3	6	1	125	1	40	1	12	1	12	3	64	1	125	2
6	2	14	2	24	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	2	7	2	157	4	44	2	15	2	11	2	70	2	157	4
5	2	13	2	24	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	7	2	121	1	42	2	14	2	11	2	67	2	121	1
7	3	19	3	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2	7	2	127	2	53	3	18	3	12	3	83	3	127	2
7	3	15	2	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	7	2	151	4	49	2	17	3	11	2	77	2	151	4
7	3	19	3	30	3	3	3	4	3	3	2	4	3	5	3	6	3	7	2	144	3	56	3	19	3	13	3	88	3	144	3
5	2	12	1	23	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	6	3	6	1	129	2	40	1	12	1	12	3	64	1	129	2
6	2	14	2	24	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	2	7	2	137	2	44	2	15	2	11	2	70	2	137	3
5	2	13	2	24	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	7	2	135	2	42	2	14	2	11	2	67	2	135	3
7	3	19	3	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2	7	2	125	1	53	3	18	3	12	3	83	3	125	2
7	3	15	2	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	7	2	133	2	49	2	17	3	11	2	77	2	133	3
7	3	19	3	30	3	3	3	4	3	3	2	4	3	5	3	6	3	7	2	149	4	56	3	19	3	13	3	88	3	149	4
5	2	12	1	23	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	6	3	6	1	112	1	40	1	12	1	12	3	64	1	112	1
6	2	14	2	24	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	2	7	2	133	2	44	2	15	2	11	2	70	2	133	3
5	2	13	2	24	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	7	2	147	3	42	2	14	2	11	2	67	2	147	3
7	3	19	3	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2	7	2	164	4	53	3	18	3	12	3	83	3	164	4
6	2	15	2	27	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	6	3	7	2	116	1	48	2	16	2	13	3	77	2	116	1
7	3	19	3	30	3	3	3	4	3	3	2	4	3	5	3	6	3	7	2	132	2	56	3	19	3	13	3	88	3	132	2
5	2	12	1	23	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	6	3	6	1	125	1	40	1	12	1	12	3	64	1	125	2
7	3	14	2	24	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	7	2	149	4	45	2	17	3	11	2	73	2	149	4
5	2	13	2	24	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	7	2	128	2	42	2	14	2	11	2	67	2	128	2
7	3	19	3	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2	7	2	130	2	53	3	18	3	12	3	83	3	130	2
7	3	15	2	27	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	7	2	149	4	49	2	17	3	11	2	77	2	149	4
7	3	19	3	30	3	3	3	4	3	3	2	4	3	5	3	6	3	7	2	135	2	56	3	19	3	13	3	88	3	135	3
5	2	12	1	23	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	6	3	6	1	125	1	40	1	12	1	12	3	64	1	125	2

**ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A LA RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CHUCUITO PUNO 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> PG. ¿Cómo será el Manejo de los conflictos laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> PE1. ¿Cuál será el diagnóstico del conflicto laboral relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024? PE2. ¿Cuál será los estilos interpersonales relacionado a la resiliencia en los</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> OG. Determinar el Manejo de los conflictos laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> OE1. Describir el diagnóstico del conflicto laboral relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno OE2. identificar los estilos interpersonales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> HG. El Manejo de los conflictos laborales es significativo relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> HE1. El diagnóstico del conflicto laboral como: Descripción del conflicto; Definir quienes son los involucrados; Identificar las causas del conflicto son significativos relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno HE2. identificar los estilos interpersonales como: Competición; Evasión; Colaboración; Cesión; Compromiso son significativos relacionado a</p>	<p><b>Variable 1</b> 1. Conflicto Laboral</p> <p><b>Variable 2</b> 2. Resiliencia</p>	<p>1.1 Diagnóstico de conflicto laboral</p> <p>1.2 Estilos interpersonales</p> <p>1.3 Estrategia de negociación</p>	<p>1.2.1. Descripción del conflicto</p> <p>1.2.2. Definir quienes son los involucrados</p> <p>1.2.3. Identificar las causas del conflicto</p> <p>1.2.4. Impositivo</p> <p>1.2.5. Colaborativo</p> <p>1.2.6. Transaccional</p> <p>1.2.7. Complaciente</p> <p>1.2.8. Evasivo</p> <p>1.3.1. Negociación Intuitiva</p> <p>1.3.2. Negociación contributiva</p> <p>Nivel de resiliencia</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo:</b> No experimental, tipo de investigación correlacional</p> <p><b>Población:</b> 75 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito</p> <p><b>Muestra:</b> 75 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>



<p>trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024?  PE3. ¿Cuál será las estrategias laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024?  PE4. ¿Cuál será el nivel de resiliencia de los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024?</p>	<p>del Distrito de Chucuito Puno OE3. Describir las estrategias laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno OE4. Identificar el nivel de resiliencia de los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno</p>	<p>la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno HE3. Describir las estrategias laborales como: Negociación distributiva; Negociación Integradora son significativos relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno HE4. El nivel de resiliencia baja es el más frecuente en los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Chucuito.</p>				
--	---	--	--	--	--	--



**ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por la presente afirmo que he sido informado y que también deseo participar voluntariamente en el proyecto de investigación titulado: **Manejo de los conflictos laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la Municipalidad del Distrito de Chucuito Puno 2024**, que es ejecutado por el señor bachiller David Hector Ari Flores, de la Escuela Profesional de Psicología; de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez:

En esta actividad no se necesitarán ningún desembolso o beneficio económico para mi persona.

También se me informa de que ninguna de estas actividades supone un riesgo para mi salud, y de que la información que facilite sólo se utilizará con fines científicos y académicos. Si deseo retirarme del estudio, puedo hacerlo; si tengo alguna duda, consultaré al investigador.

Fecha: .....

.....

Firma del participante

.....

Firma del investigador



## ANEXO 4 INSTRUMENTO

### INSTRUMENTO PARA EL MANEJO DE CONFLICTO LABORAL

#### Ficha técnica del instrumento para medir el manejo de conflictos

Nombre: Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos (ICMC)

Autor (s): Ken y Ralph (1970)

Adaptado por: Chilingano (2019)

Lugar: Apurímac, Perú

Fecha: Febrero del 2019

Objetivo: Medir el Manejo de Conflictos dentro de una organización

Tiempo: 15-20 minutos

Margen de error: 0.05



## Cuestionario: Investigación Científica del Manejo de Conflictos Datos generales:

N° de cuestionario: ...

fecha de recolección: .../.../...

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el Manejo de Conflictos laborales en trabajadores del municipio del Distrito de Chucuito

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las cinco alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su repuesta. También, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardara confidencialidad y marque todos los ítems.

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	Regular mente	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN 1: Diagnostico del Conflicto</b>						
1	¿Existe manifestación de conflictos dentro de la organización?	1	2	3	4	5
2	¿Los directivos de los distintos niveles intervienen en los conflictos relevantes?	1	2	3	4	5
3	¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionarios?	1	2	3	4	5
4	¿Se percata de la existencia de conflictos entre empleados de confianza?	1	2	3	4	5
5	¿Se percata de la existencia de conflictos entre servidores públicos?	1	2	3	4	5
6	¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionario y empleado de confianza?	1	2	3	4	5
7	¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionario y servidor público?	1	2	3	4	5
8	¿Se percata de la existencia de conflictos empleado de confianza y servidor público?	1	2	3	4	5
9	¿Usted considera que los conflictos están asociados a la imprecisión de planes, reGLamentos y normas de gestión?	1	2	3	4	5
10	¿Usted considera que los conflictos se suscitan por el inoportuno manejo de información?	1	2	3	4	5

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
11	¿Usted considera que los conflictos se manifiestan por la inadecuada retroalimentación en la información?	1	2	3	4	5
12	¿Usted considera que los conflictos nacen por la poca interacción de los trabajadores?	1	2	3	4	5
13	¿Usted considera que los conflictos nacen por el poco desarrollo de habilidades y competencias de los trabajadores?	1	2	3	4	5
14	¿Usted considera que los conflictos nacen por el poco control de emociones negativas?	1	2	3	4	5
15	¿Usted considera que los conflictos nacen por desacuerdos con decisiones implementadas?	1	2	3	4	5
16	¿Usted considera que los conflictos nacen por falta de valores personales?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2: Estilos Personales</b>						
17	¿Usted considera que los trabajadores buscan imponer sus ideales para ganar en un conflicto?	1	2	3	4	5
18	¿Usted considera que los trabajadores buscan colaborar para así encontrar mejores soluciones en un conflicto?	1	2	3	4	5
19	¿Usted considera que los trabajadores buscan solucionar transando a medias partes lo que está en juego en un conflicto?	1	2	3	4	5
20	¿Usted considera que los trabajadores tratan de someterse a los deseos de la otra parte por favores, deudas laborales o temor a represalias?	1	2	3	4	5
21	¿Usted considera que los trabajadores evitan involucrarse en los conflictos para no tener roles posteriores?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 3: Estrategias de negociación</b>						
22	¿Usted considera que el directivo a cargo resuelve el conflicto en favor de una de las partes que sea su allegado?	1	2	3	4	5
23	¿Usted considera que el directivo a cargo resuelve el conflicto en favor del que pretende tener la razón?	1	2	3	4	5



24	¿Usted considera que el directivo a cargo prioriza las relaciones interpersonales en la resolución de conflicto?	1	2	3	4	5
25	¿Usted considera que el directivo a cargo hace énfasis en la satisfacción de ambas partes en la resolución de conflictos?	1	2	3	4	5

### Escala de valoración de manejo de conflicto laboral:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Malo	Regular	Bueno
<b>1-16</b>	<b>17 - 23</b>	<b>23 - 25</b>

## INSTRUMENTOS PARA MEDIR RESILIENCIA

Ficha técnica de la escala de Resiliencia

Nombre: Escala de Resiliencia de Wagnild & Young

Objetivo: Medir los niveles de Resiliencia

Autor: Wagnild & Young

Administración: individual y colectiva

Duración: 10 minutos

### ESCALA DE RESILIENCIA

**CÓDIGO:**

**FECHA:**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, te presentamos unas frases que te permitirán pensar sobre tu forma de ser, te pedimos que respondas con sinceridad, marcando la respuesta que mejor te represente

2	3	4	5	6	7
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>PUNTAJE</b>					
1 Muy baja 1-126	2 Baja 127-138	3 Media 140-147	4 Alta 148-175		

	<u>En desacuerdo</u>			<u>De acuerdo</u>			
1. Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	7
3. Dependo más de mi misma que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
4. Es importante para mi mantenerme interesada en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
5. Puedo estar sola si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
6. Me siento orgullosa de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
7. Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7
8. Soy amiga de mi misma.	1	2	3	4	5	6	7
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
10. Soy decidida.	1	2	3	4	5	6	7
11. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7
12. Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7
13. Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	7
14. Tengo auto disciplina.	1	2	3	4	5	6	7
15. Me mantengo interesada en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16. Por lo general encuentro algo de qué reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17. El creer en mi misma me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7



18. En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	1	2	3	4	5	6	7
19. Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1	2	3	4	5	6	7
20. Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6	7
21. Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6	7
22. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24. Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25. Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	1	2	3	4	5	6	7

---



ANEXO 5 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VALIDACION POR EXPERTO

Anexo 5 Validación de Instrumentos

Título de la Tesis: Manejo de los conflictos laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito Puno 2024

Nombre del Juez..... P. Ingrid Melissa Sacreda Velozquez

Especialidad..... Licenciada en Psicología

Colegiatura..... 43158 ..... Fecha..... 12/07/24

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE	TOTAL
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	1	1
La estructura del Instrumento es el adecuado.	1	1
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	1	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1	1
Los ítems son claros y entendibles.	1	1
El número de ítems es adecuado para aplicación.	1	1
*Se deben eliminar algunos ítems	0	0
<b>Total</b>		<b>7</b>

Se ha considerado:

- De acuerdo = 1 (SI)
- En desacuerdo = 0 (NO)

Ingrid M. Sacreda Velozquez  
PSICOLOGA  
C.P.R. 43158

Firma y posfirma



**VALIDACION POR EXPERTO**

**Título de la Tesis:** Manejo de los conflictos laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito Puno 2024

Nombre del Juez... *Ps. Hilda Fabricia Moraso Alpez*

Especialidad... *Psicóloga*

Colegiatura... *10948* ..... Fecha... *22/07/24* .....

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE	TOTAL
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	<i>1</i>	
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	<i>1</i>	
La estructura del instrumento es el adecuado.	<i>1</i>	
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	<i>1</i>	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<i>1</i>	
Los ítems son claros y entendibles.	<i>1</i>	
El número de ítems es adecuado para aplicación.	<i>1</i>	
*Se deben eliminar algunos ítems	<i>0</i>	
<b>Total</b>	<b><i>7</i></b>	

Se ha considerado:

- De acuerdo = 1 (SI)
- En desacuerdo = 0 (NO)

*[Handwritten Signature]*  
 Hilda Fabricia Moraso Alpez  
 Psicóloga  
 C.P.P. 10948

## VALIDACION POR EXPERTO

**Título de la Tesis:** Manejo de los conflictos laborales relacionado a la resiliencia en los trabajadores en la municipalidad del distrito de Chucuito Puno 2024

Nombre del Juez..... Osbaldo Choquehuayta Condori

Especialidad..... Psicólogo

Colegiatura..... CPsP. 44670 ..... Fecha.....

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE	TOTAL
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	1	1
La estructura del instrumento es el adecuado.	1	1
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	1	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1	1
Los ítems son claros y entendibles.	1	1
El número de ítems es adecuado para aplicación.	1	1
*Se deben eliminar algunos ítems	0	0
<b>Total</b>		<b>7</b>

Se ha considerado:

- De acuerdo = 1 (SI)
- En desacuerdo = 0 (NO)

Firma y posfirma

## ANEXO 6 AUTORIZACIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN

SOLICITO: Realizar encuestas y poder recopilar información para mi investigación.

Señor: Yury Arce Zea  
ALCALDE DEL DISTRITO DE CHUCUITO.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO	
MESA DE PARTES	
06 FEB 2024	
Exp. N° 0236	Hora 10:30
Folios 01	Firma

Yo, David Hector Ari Flores, identificado con DNI N° 70383656 con domicilio en Avenida Titicaca 569 Interior 5 del distrito de Puno, Provincia de Puno, departamento de Puno, ante Ud. Con debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, habiendo culminado mis estudios en la Escuela profesional de **PSICOLOGÍA**, en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, estoy realizando mi trabajo de investigación titulado: **MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A LA RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CHUCUITO PUNO 2024** para optar el título de Psicólogo, lo cual solicito se me brinde realizar la encuesta y poder recopilar la información del personal que labora en su entidad.

Por lo expuesto:  
Ruego a Usted acceder a mi petición por ser de necesidad.

Puno 06 de febrero del 2024

Atentamente:

David Hector Ari Flores  
DNI: 70383656



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 24 - 03 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DAVID HECTOR ARI FLORES  
Dirección: AVENIDA TITICACA 569 INTERIOR 5  
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70383656  
Teléfono: \_\_\_\_\_ email: davidhector915@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA  
Título o Grado Académico a optar: PSICOLOGO

Asesor: Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: MANEJO DE LOS CONFLICTOS LABORALES RELACIONADO A LA RESILIENCIA EN LOS  
TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE CHUCUITO PUNO 2024.

Palabras claves, (3 a 5 términos): Manejo De Conflictos, Resiliencia

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

1

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

### Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: SALUD PÚBLICA P12



Firma de Autor



huella digital

24 - 03 - 2025

Fecha