



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES PARA
MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL II E. SIMÓN BOLÍVAR
DE CAJAMARCA, PERÍODO 2023**



**PRESENTADO POR
KARLA NATALY BRIONES SALDAÑA**

**ASESOR
DELIA MUÑOZ MUÑOZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
MAESTRÍA EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
SECCIÓN DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES PARA MEJORAR LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL II E. SIMÓN
BOLÍVAR DE CAJAMARCA, PERÍODO 2023

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN SOLUCIÓN EN CONFLICTOS**

PRESENTADO POR:

LIC.ADM KARLA NATALY BRIONES SALDAÑA

ASESORA:

Dra. DELIA MUÑOZ MUÑOZ

LINEA DE INVESTIGACION:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA – PERÚ

2024

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación ha sido demostrar la implementación de mecanismos en resolución de conflictos laborales para la mejora de la satisfacción laboral en los funcionarios administrativos y de salud en el Hospital II E, Simón Bolívar de Cajamarca, 2023. El estudio es de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, para el diagnóstico y tener evidencias de primera mano, se aplicó una encuesta a una muestra de 169 funcionarios del Hospital II E Simón Bolívar de Cajamarca. En virtud de los resultados, analizando la capacidad comunicadora se determinó que el 17.8% afirmó que ciertas veces se da esta cualidad y el 20.7% indicaron que siempre encuentran alternativas y predisposición para fomentar la comunicación como herramienta principal para solucionar los conflictos internos; el 3.6% señalaron que no se tiene intención de buscar el diálogo frente a cualquier situación de conflicto. Asimismo, al analizar la capacidad mediadora frente a cualquier conflicto laboral, el 47% del personal sostuvo que se buscan estrategias y soluciones que permitan reducir el conflicto comunicacional, lo cual es beneficioso para las partes. Otros resultados resaltantes, evidenciaron que las reuniones informativas, se convierten en un aporte importante para la población objetivo, el 20.7% del personal encuestado sostuvieron que siempre las reuniones informativas aportan el

conocimiento necesario para afrontar eventos negativos, el 39.6% afirmó que casi siempre y el 20.7% señaló que a veces. Asimismo, en la comprobación de los objetivos es notable la existencia de un vínculo directo entre la resolución de conflictos laborales y la satisfacción laboral en funcionarios del hospital II E Simón Bolívar de Cajamarca.

Palabras clave: resolución de conflictos, laborales, satisfacción, laboral.

ABSTRACT

The objective of this research work has been to demonstrate the implementation of mechanisms in the resolution of labor conflicts to improve job satisfaction in officials of Hospital II E, Simón Bolívar de Cajamarca, 2023. The study has a quantitative, non-experimental approach. cross section, for diagnosis and to have first-hand evidence, a survey was applied to a sample of 169 officials from the II E Simón Bolívar Hospital in Cajamarca. Based on the results, analyzing the communicative capacity, it was determined that 17.8% stated that this quality sometimes occurs and 20.7% indicated that they always find alternatives and predisposition to promote communication as the main tool to solve internal conflicts; 3.6% indicated that they have no intention of seeking dialogue in any conflict situation. Likewise, when analyzing the mediating capacity in the face of any labor conflict, 47% of the staff stated that strategies and solutions are sought to reduce the communication conflict, which is beneficial for the parties. Other notable results showed that information meetings become an important contribution for the target population. 20.7% of the personnel surveyed maintained that information meetings always provide the necessary knowledge to face negative events. 39.6% stated that

almost always and 20.7% indicated that sometimes. Likewise, in the verification of the objectives, the existence of a direct link between the resolution of labor conflicts and job satisfaction in officials of the II E Simón Bolívar hospital in Cajamarca is notable.

Keywords: Conflict resolution, labor, satisfaction, labor.

PAPER NAME

**TRABAJO DE INVESTIGACION KARLA BR
IONES.pdf**

AUTHOR

KARLA NATHALY BRIONES SALDAÑA

WORD COUNT

19984 Words

CHARACTER COUNT

106223 Characters

PAGE COUNT

87 Pages

FILE SIZE

1.2MB

SUBMISSION DATE

Apr 4, 2024 2:20 PM GMT-5

REPORT DATE

Apr 4, 2024 2:25 PM GMT-5**● 19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

