



**GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
FACULTAD DE DERECHO**

**TRABAJO FIN DE GRADO  
CURSO ACADÉMICO 2018-2019**

TÍTULO:

**VALORES PERSONALES, ESTILOS DE GESTIÓN DEL CONFLICTO Y FELICIDAD  
LABORAL: UN ANÁLISIS EMPÍRICO.**

AUTOR:

**M<sup>a</sup> INMACULADA GONZÁLEZ LÓPEZ**

TUTOR:

**DR. D. JUAN DOMINGO GANAZA VARGAS**

DEPARTAMENTO:

**ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

ÁREA DE CONOCIMIENTO:

**ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**

**RESUMEN:**

La investigación y estudio que hemos realizado se dirige a mostrar la posible relación entre los estilos de gestión del conflicto, los valores personales y la felicidad del empleado. En primer lugar, intentamos definir con la mayor claridad posible estos términos, haciendo una revisión de la literatura y bibliografía existente. A continuación, se exponen los datos obtenidos de la investigación práctica realizada mediante la aplicación de los tres cuestionarios de medida utilizados para los tres conceptos: Cuestionario sobre estilos de Gestión del conflicto ROCI-II, Cuestionario sobre valores de Rokeach y Cuestionario sobre Felicidad Laboral. Estos cuestionarios se han aplicado a una muestra de cincuenta y cinco personas, todas ellas con un único requisito estar dadas de alta laboralmente en el momento de efectuar los cuestionarios. Por último, se hace un balance de los datos obtenidos y las conclusiones que de ellos se derivan.

**PALABRAS CLAVE:**

Valores; Conflicto; Gestión; Felicidad; Organización.

## ÍNDICE

---

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN .....	5
1.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.2 ESTRUCTURA DEL TRABAJO .....	6
CAPÍTULO 2 MARCO CONCEPTUAL .....	8
2.1. ESTILOS DE GESTIÓN DEL CONFLICTO .....	8
2.1.1 Concepto de conflicto .....	8
2.1.2 Tipologías en el análisis del conflicto .....	9
2.1.3 Proceso conflictivo .....	9
2.1.4 Estilos en la gestión del conflicto .....	10
2.2 LOS VALORES PERSONALES .....	11
2.2.1 Concepto de valores personales .....	11
2.2.2 Las categorías de los valores personales .....	12
2.2.2.1 Las categorías de valores según Rokeach .....	12
2.2.2.2 Las categorías de valores según Schwartz .....	12
2.3 LA FELICIDAD DEL EMPLEADO .....	13
2.3.1 Responsabilidad Social Corporativa .....	13
2.3.2 Definición de felicidad .....	15
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA .....	17
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
3.1.1 Población y participantes .....	17
3.2 CUESTIONARIOS .....	17
3.2.1 Bloque 1. Datos generales de la persona que contesta .....	18
3.2.2 Bloque 2. Valores .....	18
3.2.3 Bloque 3. Conflicto .....	20
3.2.4 Bloque 4 Felicidad Laboral .....	21
3.3 TRATAMIENTO DE LOS DATOS .....	21

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS .....	22
4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES .....	22
4.2. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES .....	25
4.2.1 Estilos de Gestión de Conflictos .....	26
4.2.2 Valores Personales .....	27
4.2.3 Felicidad del Empleado .....	28
4.3. COMPARACIONES EN FUNCIÓN DEL SEXO .....	30
4.3.1 Estilos de Gestión de Conflictos .....	30
4.3.2 Valores Personales .....	30
4.3.3 Felicidad del Empleado .....	30
4.4. RELACIONES ENTRE GESTIÓN DE CONFLICTO, VALORES PERSONALES Y FELICIDAD LABORAL .....	30
4.4.1 Relación entre Estilos de Gestión de Conflictos y Valores Personales .....	31
4.4.2 Relación entre Estilos de Gestión de Conflictos y Felicidad del Empleado .....	32
4.4.3 Relación entre Valores Personales y Felicidad del Empleado .....	33
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN DE DATOS Y CONCLUSIONES .....	35
5.1. DISCUSIÓN Y COMPARACIÓN SOBRE LA RELACIÓN ENTRE ESTILOS DE GESTIÓN DEL CONFLICTO, VALORES PERSONALES Y FELICIDAD .....	35
5.1.1 Comparación de resultados en los Estilos de Gestión del Conflicto .....	35
5.1.2 Comparación de resultados en los Valores Personales .....	36
5.1.3 Comparación de resultados de Felicidad .....	37
5.1.4 Comparación de resultados entre los Estilos de Gestión del Conflicto y los Valores Personales .....	37
5.1.5 Comparación de resultados entre la Felicidad y Valores Personales .....	38
5.2. CONCLUSIONES .....	39
5.3. LIMITACIONES .....	40
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

# CAPÍTULO 1

## INTRODUCCIÓN

El Grado en Gestión y Administración Pública es una docencia multidisciplinar, en donde se estudian diversas ramas del saber: la ciencia jurídica, la ciencia política y las relacionadas con la sociedad (sociología y estadística); para adquirir un conocimiento de la realidad administrativa desde sus vertientes jurídicas, económicas y social.

El graduado en Gestión y Administración Pública estará cualificado para organizar, planificar y gestionar las distintas áreas de la Administración; así como para gestionar las relaciones entre el Sector Privado y el Sector Público.

Consideramos que la Administración Pública es un conjunto de medios humanos y materiales que realizan las funciones y competencias que, tanto la Constitución Española como el resto del ordenamiento jurídico le encomiendan, por tanto los grupos que la forman interactúan para servir con objetividad los intereses generales, al igual que lo hacen otros grupos u organizaciones.

“El conflicto se presenta como un hecho natural, inherente al ser humano y a su vida social. Puede surgir en diferentes escenarios y situaciones interpersonales, organizacionales, entre empresas, intergrupales e interculturales, nacionales e internacionales. Se genera cuando dos o más personas muestran sus divergencias y hacen evidentes sus incompatibilidades” (Pol, 2015, p.16).

Los distintos estilos personales, las ocupaciones de cada uno o las apreciaciones que tenemos sobre las situaciones o las cosas, son en gran parte las causas de las discrepancias que surgen en las organizaciones (Dillon, 2017).

Los estilos en la gestión del conflicto son variados, como veremos en el desarrollo de nuestro trabajo, sin embargo una misma persona puede asumir diferentes estilos de gestión dependiendo de la situación planteada. Lo importante es que la elección del estilo de gestión sea lo más objetiva posible y nos lleve a obtener el resultado deseado para nosotros y la organización.

Impulsar el provecho y el bienestar de los trabajadores, es uno de los propósitos fundamentales, tanto de las organizaciones como de la psicología del trabajo (Moccia, 2016).

En los últimos tiempos, ha aparecido un gran interés por la inteligencia emocional, con la realización de numerosos estudios en distintos ámbitos. La importancia de saber gestionar, manejar y comprender nuestras propias emociones, ha significado un cambio importante para alcanzar el éxito tanto personal como profesional. Las organizaciones al día de hoy, no sólo buscan empleados con un expediente académico brillante, sino que además, prefieren a aquel candidato que tenga unos niveles adecuado de inteligencia socioemocional y bienestar. La unión de ambos resultados será el perfil más buscado por las organizaciones (Vázquez de Prada y Vázquez, 2016).

Diversos estudios realizados sobre valores personales han destacado su importancia y su influencia para la comprensión de las percepciones, las motivaciones, las actitudes y los comportamientos de las personas, con gran importancia sobre las

actuaciones negociadoras, así como, las formas de potenciar los valores y características personales para mejorar el rendimiento del negociador y la calidad de los acuerdos negociados (Pol, 2015).

Dentro de la estrategia empresarial, ¿se contempla la felicidad? Las compañías han empezado a preocuparse por la felicidad y bienestar de sus empleados para lograr una mayor productividad, Gaitán et al. (2015) y algunas de ellas han comenzado a tener sus propios departamentos de felicidad.

Por estos motivos nos decidimos realizar el Trabajo Fin de Grado sobre la asignatura de Organización y Gestión de Recursos Humanos, correspondiente al Departamento de Administración de Empresas y Marketing, porque es un tema que atañe a cualquier tipo de organización.

La investigación que presentamos está basada en la relevancia que la Gestión de los Recursos Humanos tiene sobre las organizaciones para conseguir el objetivo común que la organización se haya planteado. Un objetivo que beneficiará a todas las partes implicadas en la organización.

En el presente trabajo haremos un compendio sobre la documentación bibliográfica recopilada de los distintos estilos de gestión del conflicto, los valores personales y la felicidad del empleado, así como, la relación que guardan entre sí, basándonos en los resultados obtenidos de unos cuestionarios que muestran las experiencias personales de los participantes. Esto hace que el estudio que vamos a realizar se asiente en la veracidad y realismo.

## **1.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La exposición anterior nos lleva a plantear los siguientes objetivos en nuestra investigación:

- 1.- Identificar y analizar los Estilos de Gestión del Conflicto.
- 2.- Identificar y analizar los Valores Personales.
- 3.- Determinar el nivel de Felicidad
- 4.- Relación de Estilos de Gestión del Conflicto y Valores Personales
- 5.- Relación de Estilos de Gestión del Conflicto y Felicidad
- 6.- Relación de Estilos de Valores Personales y Felicidad

## **1.2. ESTRUCTURA DEL TRABAJO**

La estructura del presente Trabajo de Fin de Grado está directamente vinculada con los objetivos expuestos en el apartado anterior. La estructura de nuestro trabajo se compone de cinco Capítulos, Bibliografía y Anexos.

El primer Capítulo denominado “Introducción” es donde justificamos la realización de este trabajo, nuestros objetivos y la estructura de nuestra investigación.

El Capítulo 2 denominado “Marco Conceptual” aborda los aspectos y fundamentos teóricos de nuestra investigación, realizando una revisión profunda de la

literatura más importante. Este Capítulo está formado por tres apartados. En un primer apartado hablaremos de los Estilos de Gestión del Conflicto analizando qué es el conflicto, las tipologías, su proceso y los distintos estilos de gestión de conflictos. En un segundo apartado hablaremos de los Valores Personales, analizando el concepto de éste y las categorías según varios autores. En el tercer apartado hablaremos de la Felicidad del Empleado, su concepto y la Responsabilidad Social Corporativa.

El Capítulo 3 denominado “Metodología” presenta la investigación empírica que hemos efectuado, incluyendo el diseño de la investigación, los datos que hemos recogido de nuestros participantes y los instrumentos que hemos utilizado.

El Capítulo 4 denominado “Análisis de datos y resultados” es donde se analizan los datos obtenidos en el trabajo de campo. Este capítulo es la base de nuestra investigación, donde sacaremos conclusiones e intentaremos cumplir los objetivos que nos propusimos al comenzar este trabajo.

El Capítulo 5 es el dedicado a la “Discusión de datos y conclusiones” en él exponemos las principales conclusiones de nuestro trabajo, las relaciones entre estilos de gestión del conflicto, valores personales y felicidad, así como las limitaciones que nos hemos encontrado para la realización de este trabajo.

Para finalizar incluimos la relación de referencias bibliográficas y una serie de anexos que recogen copias de los instrumentos de medida que hemos utilizado.

## CAPÍTULO 2

### MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo analizaremos los distintos estilos de gestión del conflicto, partiendo de la definición de conflicto; a continuación abordaremos un estudio sobre los valores personales y su importancia en la gestión de los conflictos y para finalizar analizaremos los conceptos de felicidad, la felicidad del empleado y su importancia en el desarrollo de las organizaciones.

Efectuaremos un repaso sobre la literatura y bibliografía más destacada sobre los puntales que se asienta esta investigación, así como las diferentes teorías existentes.

#### 2.1 ESTILOS DE GESTIÓN DEL CONFLICTO

En este apartado analizaremos el concepto de conflicto, los distintos tipos de análisis en la gestión del conflicto, como es el proceso conflictivo y cuáles son los distintos estilos de gestión del conflicto.

##### 2.1.1 Concepto de conflicto

Para comenzar este apartado vamos a intentar definir que conocemos como conflicto, nada fácil, pues son muchas las interpretaciones sobre este concepto.

Uno de los primeros aspectos que resalta con relación al término conflicto es que no tiene un significado simple y claro (Ganaza, 2001).

Según Ganaza (2001) en su tesis, existen tres grandes corrientes en el concepto conflicto:

- A) **La visión clásica:** Esta visión además de anticuada es negativa y no hace avanzar a una organización, la limita. El conflicto “se ve como una ruptura de la armonía y la cooperación, necesarias para que la efectividad de la organización sea alcanzada” (Ganaza, 2001). La organización debe ser estática y jerárquica para que sus miembros no se vean envueltos en conflictos. Una de las líneas más importantes en la visión clásica es la defendida por el sociólogo alemán Max Weber (1947) defensor de la burocracia como una forma de organización que consigue la eficiencia de la organización a través de la división de las tareas, de una supervisión jerárquica con todo tipo de reglas y regulaciones.
- B) **La visión neoclásica:** Esta visión se distancia levemente de la visión clásica al considerar el conflicto no desde la organización, sino desde el punto de vista de las relaciones entre los sujetos que conforman la estructura organización. Desde esta visión “el conflicto es un mal, un síntoma de la falta de capacidades sociales, mientras que la cooperación es una señal de buena salud” (Ganaza, 2001, p.33).
- C) **La visión moderna:** Esta visión supone una revolución frente a las dos anteriores. Aquí el conflicto no es necesariamente perjudicial para la efectividad organizativa, no es algo inevitable, es absolutamente necesario

para evolucionar hacia la efectividad organizativa. Esta visión confiere al conflicto una naturaleza legítima, con carácter de indicador positivo de una gestión organizacional efectiva (Ganaza, 2001)

Podemos resumir que tanto poco como mucho conflicto, puede resultar perjudicial para la efectividad de una organización. Por ello una cantidad moderada de conflicto, gestionada de un modo constructivo, resulta esencial para obtener y conservar un nivel adecuado de efectividad organizativa (Brown, 1983; Rahim y Bonoma, 1977, citados en Ganaza, 2001).

### 2.1.2 Tipologías en el análisis del conflicto

Siguiendo con la información que nos proporciona Ganaza en su tesis (2001), podemos decir que las tipologías de conflictos son un fenómeno complejo, que está presente en toda la organización y que implica tanto a individuos como a grupos.

Por ello, podemos dividir el conflicto en dos vertientes:

- A) **vertiente cooperativa**: todos los integrantes del conflicto asumen la necesidad de asumir metas, intereses, etc. para entre todos conseguir un resultado final beneficioso para la organización y para ellos mismos.
- B) **vertiente competitiva**: todos los integrantes del conflicto persiguen el logro de sus propios intereses. "...supone la adopción de una orientación de ganar-perder por parte de los actores y por tanto el establecimiento del problema o situación en términos de lo que en la teoría de juegos se conoce como situaciones de suma cero" (Ganaza, 2001, p.40)

El inicio de un conflicto organizacional puede tener diferentes raíces, dependiendo de los actores. Pueden ser de tipo afectivo, de valores, de metas, sustantivo o técnico, de intereses, cognitivo, normativo o molecular. (Ganaza, 2001).

Dependiendo del nivel en el que se produce el conflicto organizacional, se clasificaría en intrapersonal, interpersonal, intragrupo e intergrupo.

### 2.1.3 Proceso conflictivo

En este punto vamos a tratar como ocurre el proceso conflictivo, desde que se comienza a tener nociones de su existencia hasta que se produce un resultado. Para ello vamos a utilizar el modelo propuesto por Thomas (1992) y que conocemos a través de la tesis de Ganaza (2001).

En el transcurrir del conflicto, se efectúa primeramente una cognición en busca de una adecuada percepción y una verificación real del momento objetivo. Puede alcanzar un punto afectivo, evidentemente relacionado con la emoción y con un estado de ansia, hundimiento o fracaso. La verificación real del momento objetivo, lleva a los individuos a desarrollar un patrón que alcanzará un final favorable o no, teniendo en cuenta los comportamientos que otros individuos participantes en la misma situación hayan considerado.

### 2.1.4 Estilos en la gestión del conflicto

En este apartado abordaremos los distintos estilos en la gestión del conflicto, teniendo claro que, tanto poco como mucho conflicto, puede ser perjudicial para la organización. El conflicto tiene tanto efectos positivos como efectos negativos.

Nuestra tarea a partir de aquí, será establecer un criterio y una clasificación de los distintos estilos de gestión del conflicto interpersonal.

Según Ganaza (2001), la clasificación mejor de los estilos en la gestión del conflicto es la que se asienta en la taxonomía propuesta por Thomas (1976) y que utiliza las denominaciones de los estilos de Rahim y Bonoma (1979). Estas dos bases son:

1.- **Asertividad**. Medida en que una parte intenta satisfacer sus propios intereses. Dependiendo del grado de asertividad tendremos dos puntos opuestos; uno el interés por satisfacer el propio interés y el otro por un escaso interés de satisfacer.

2.- **Cooperatividad**. Medida en que una parte intenta satisfacer los intereses de la otra parte. El punto más cooperador buscará la satisfacción del interés ajeno y el menos no tendrá interés por la satisfacción del otro.

Teniendo en cuenta estas dos dimensiones Ganaza (2001) identifica cinco intenciones estratégicas para la gestión del conflicto y que exponemos a continuación:

1.- **Dominación**. Es un estilo competitivo, donde lo que interesa es ganar a toda costa, donde nuestros intereses están por encima de todo y queremos conseguir nuestro objetivo a cualquier precio. Es una conducta muy asertiva y nada cooperativa.

2.- **Servilismo**. Es un estilo generoso, cuidamos más los problemas y preocupaciones de los demás que nuestros propios intereses. Por este motivo nos vamos acomodando y al final cedemos. En este estilo la relación entre las personas es muy importante, por motivos muy diversos como amistad, por aprecio, por obediencia...

3.- **Compromiso**. Este estilo lo podríamos denominar "ni para ti, ni para mí". Es el estilo del intercambio en donde ambas partes ceden para llegar a una solución aceptable por ambas partes

4.- **Integración**. Es un estilo que procura satisfacer a todas las partes implicadas. Cada parte cede en beneficio de las otras y de este modo el beneficio es para el grupo. Es un estilo en donde se trabaja el resultado, escuchando activamente a las partes. Es el estilo preferido cuando ambas partes quieren mantener una buena relación.

5.- **Evitación**. Este estilo es la forma esquivada para no afrontar el conflicto. Es el deseo de ignorar o negar los intereses de ambas partes. Usamos este estilo cuando entendemos que no es el momento, el lugar adecuado para tratarlo o saldríamos en desventaja y no conseguiríamos nuestro objetivo.

A continuación reflejamos el siguiente gráfico lo expuesto hasta aquí sobre los estilos de gestión de conflictos.

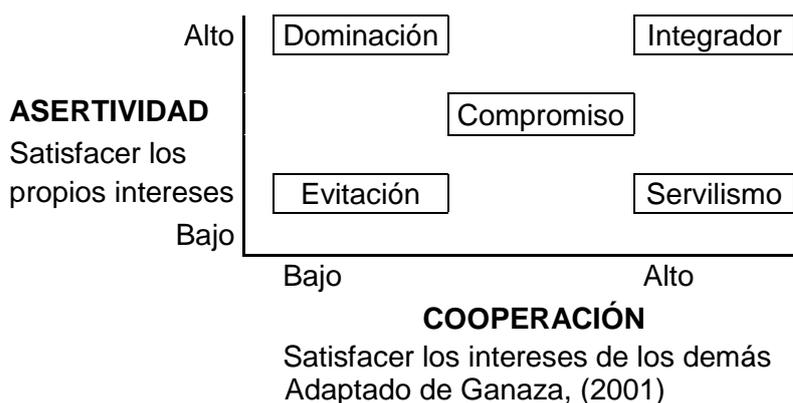


Figura 2.1 Estilos de gestión de conflictos

## 2.2 LOS VALORES PERSONALES

En este capítulo abordaremos el concepto de valores personales y su variación a lo largo del tiempo. El concepto valores personales ha sido definido en muchas ocasiones y es un tema de interés para las ciencias sociales. Los valores personales son algo cambiante, parece que los elegimos libremente, sin embargo son el resultado de nuestras vivencias y de nuestro proceso de socialización.

### 2.2.1 Concepto de valores personales

Para Rokeach, el valor es una creencia cuasi permanente de una forma de conducta particular. El individuo elige una forma de actuar frente a otras.

Los valores representan las convicciones de un modo específico de conducta o estado final de existencia. Define el valor como "...una creencia permanente de un modo específico de conducta o estado final de existencia que es personal o socialmente preferible a un modo opuesto de conducta o estado final de existencia..." (Rokeach, 1973 citado en Pol, 2015, p.47).

Los valores son obtenidos en los procesos de socialización primaria como la familia y en los procesos de socialización secundaria como la escuela o cualquier otra institución.

Para Schwartz y Bilsky (1992) los valores personales se encaminan hacia una meta final con unos intereses que pueden ser individuales, colectivos o ambos, en correspondencia con una gran motivación y valorados en orden de importancia como origen de conducta y principios de vida (Pol, 2015).

Para García y Dolan (1997) las reglas de conducta socialmente aceptadas y que llevan aparejadas las actitudes, que un individuo siente sobre algo y que indican la forma de actuar de la persona serían los valores personales (Pol, 2015).

Según Locke (1991) los valores personales que utilizamos en situaciones específicas son las herramientas para conseguir las metas, ya que los valores son el arbitraje para transformar las necesidades en metas. Para la psicología los valores se

encuadran dentro del proceso motivacional. La motivación está compuesta de valores que nos hacen actuar al individuo de una u otra manera (Pol, 2015).

## 2.2.2 Las categorías de los valores personales

Existen diversas propuestas para efectuar una categoría de los valores personales, sin embargo, las más conocidas son las categorías que establecen Rokeach y Schwartz, que pasaremos a describir a continuación. Hemos de indicar en este punto y como desarrollo posterior de este trabajo, que nos hemos decantado por el modelo de Rokeach por ser el más indicado para nuestra investigación.

### 2.2.2.1 Las categorías de valores según Rokeach

Para Rokeach (1973), el estudio de los valores debía tener un enfoque amplio, que abarcara todas las dimensiones que rodean al ser humano (Paez, 2014).

Rokeach identifica 36 valores que clasifica en dos tipos:

- ✓ **Valores instrumentales.** Son los valores que se relacionan con modos de conducta. Se distinguen entre valores morales que son los valores que hacen referencia al comportamiento y valores de competencia que representa el comportamiento desde el punto de vista personal, es decir, como considera cada persona que debe ser su conducta.
- ✓ **Valores finales o terminales.** Son los valores referidos a estados finales de existencia, a las metas que queremos conseguir. Cada persona considera como un valor final el bienestar personal o general, porque no todos priorizamos de la misma forma. Estaríamos hablando de valores personales y valores sociales, de forma que al aumentar unos disminuyen los otros.

### 2.2.2.2 Las categorías de valores según Schwartz

Todo sistema de valores está conformado por dos sistemas de valores (Medina, 2015): Por un lado la apertura al cambio relacionando a los conflictos con la motivación “a seguir sus propios intereses intelectuales y emocionales en direcciones impredecibles e inciertas” o “preservar el estatus quo y la seguridad que brinda en la relación con las personas cercanas, las instituciones, y las tradiciones” (Schwartz, 1992, p.43). Por otro lado el auto-desarrollo en donde “se relaciona a los conflictos entre preocuparse por las consecuencias que tendrían las acciones de uno mismo y de los otros en la situación de uno mismo y preocuparse por las consecuencias de uno mismo o de los otros pero para el contexto social” (Medina, 2015 p.64)

## **2.3 LA FELICIDAD DEL EMPLEADO**

En este capítulo, analizaremos como se forma la felicidad del empleado dentro de una organización y como cada día más observamos la importancia que para la productividad empresarial tiene la felicidad del empleado.

En la una relación laboral, al igual que en cualquier otro tipo de relación, es muy importante el compromiso, sentir la pertenencia al grupo, el tener un objetivo claro y común.

El bienestar conforma una referencia teórica de primera magnitud, sobre todo desde que la Organización Mundial de la Salud lo emplea, en su propio postulado constitucional de 1948, como principio fundamental de su concepto de salud como una forma de plenitud física, psicológica y social. Los arduos y profundos vínculos entre plenitud y trabajo han llamado poderosamente la atención de la psicología y, en particular de la psicología del trabajo y de las organizaciones. Esto ha dado el resultado de que nuestro lenguaje se haya visto enriquecido con palabras como plenitud, felicidad o satisfacción y son conceptos que han sido perfectamente asumidos por todos (Blanch, Sahagún, Cantera, Cervantes 2010).

En pleno siglo XXI, un término como la inteligencia emocional está unido al bienestar y a la felicidad por lo tanto, la felicidad del empleado tendrá mucho que ver con esa inteligencia emocional del individuo y de sus directores.

La llamada inteligencia emocional, que no la conocida abstracción para el raciocinio, es efectivamente, la base para la toma de decisiones y el modo en que se implementarán en el ritmo cotidiano vital. Es la que fijará un fin deseado, ya sea en lo personal o en lo profesional. De hecho, está relacionada con la afirmación del inherente bienestar que debe llevar uno mismo y también hacia nuestros semejantes. Guarda un vínculo entre la expectación que nos genera un deseo y el anhelo de un próximo éxito; todo esto echará raíces en lo emocional. La inteligencia emocional aporta un ambiente de búsqueda continua de perfeccionamiento en las estructuras organizativas, así como permite obtener un rédito social en ese camino que nos llevará a la adquisición de nuevos conocimientos profesionales y personales. La inteligencia emocional es la que más nos acerca a la felicidad (Torre, 2018).

Sin embargo, lo expuesto anteriormente no es una idea unánime, hay diferentes puntos de vista en psicología sobre el tema. En los siguientes apartados analizaremos las diferentes concepciones sobre la felicidad del empleado y como ayuda y es base fundamental en el avance y mejora de las organizaciones, así como la importancia del “Libro Verde” para el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa.

### **2.3.1 Responsabilidad Social Corporativa**

Haciendo un poco de historia, podemos decir que la Cumbre de Lisboa celebrada en el año 2000, trazó las líneas maestras para convertir a Europa en una economía competitiva capaz de lograr un crecimiento económico sostenible con una mayor cohesión social.

Para cumplir este objetivo se publica en julio de 2001 el llamado “Libro Verde”, que nace de las conversaciones entre todas las partes interesadas y que relaciona las líneas de la política gubernamental europea en Responsabilidad Social Corporativa.

En el “Libro Verde” en su Capítulo 2, artículo 20 nos define el concepto de Responsabilidad Social Corporativa *“La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.”*

En el “Libro Verde” en su Capítulo 2, artículo 21 se recoge el significado de Responsabilidad Social Corporativa *“Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede tener también un impacto directo en la productividad. Abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad”* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001)

En España se recogen las directrices marcadas en Lisboa y, en junio de 2006 se presenta el informe conocido como “Libro Blanco de la RSC”, realizado por la Subcomisión para potenciar y promover la responsabilidad social de las empresas en el seno de la Comisión de Trabajo y Asuntos Sociales (Serie D nº 423 de 26 de julio de 2006). Este documento aprobado por unanimidad, propone 57 recomendaciones dirigidas a las empresas, a las administraciones públicas, a los consumidores e inversores y a cualquier actor de la RSE.

En concreto, y en el tema que nos ocupa en este trabajo de investigación, en el ámbito laboral la Comisión recogió en su punto 2.3:

*“La RSE, en su vertiente interna, afecta de modo general a la gestión de las personas dentro de la empresa. Los procesos de contratación, la formación del personal, la seguridad y salud en el trabajo, las políticas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, etc., serían puntos de reflexión sobre el grado de implantación de buenas prácticas en este ámbito de la responsabilidad social en las organizaciones. Conviene recordar que, en un contexto de elevada competencia por la mano de obra cualificada, las empresas tienen aquí un poderoso medio para captar y retener a buenos trabajadores. Un clima laboral excelente es una vía para ejecutar esta vertiente de la RSE en la empresa y, a su vez, garantizar la viabilidad técnica de una empresa que necesariamente depende del personal que la integra. Y vale la pena también tener presente que el hecho de que la empresa desarrolle su actividad en un entorno social específico implica que dispone de una determinada regulación legislativa a todos los niveles (comunitaria, estatal o autonómica). Ese contorno legislativo dibuja el inicio de la RSE: qué prácticas puede implementar voluntariamente la empresa para mejorar su entorno laboral más allá del estricto cumplimiento de la ley: «La interna supone disponer de una política comprometida hacia sus propios recursos humanos, sus propios trabajadores, que trata de conciliar el cambio con una mayor calidad en el empleo. En esta faceta la empresa responsable se debería comprometer a, primero, cumplir escrupulosamente las normas laborales, este aspecto se suele olvidar pareciendo que la responsabilidad social de empresas es solo un regalo que se hace a los empleados y una imagen de marca de cara a la sociedad. Segundo, desarrollar políticas que desarrollen la mejora continua de la calidad del empleo por encima de las regulaciones*

*normativas mínimas. Estos cuatro aspectos me parecen básicos: un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio; la salud laboral; el desarrollo de prácticas no discriminatorias que favorezcan el mantenimiento y la creación de empleo hacia personas en riesgo de exclusión; y la información y la participación de los trabajadores.» (OSC) «Además del respeto a los derechos constitucionales, contractuales y colectivos de los trabajadores, la gestión responsable de los recursos humanos implica el compromiso con la promoción, la no discriminación y el mérito, con la conciliación del trabajo y la vida familiar y con un clima laboral grato y positivo.» (CC).» (Congreso de los Diputados, 2006).*

El “Libro Blanco” señala ocho apartados para tener en cuenta por las empresas para lograr el objetivo común de la productividad y la felicidad del empleado. Estos apartados son:

- 1) Subcontrataciones
- 2) Negociación colectiva
- 3) Conciliación vida laboral
- 4) Formación continua y reciclaje
- 5) Seguridad y Salud
- 6) Participación en beneficios/capital
- 7) Integración laboral
- 8) Gestión de la diversidad

Siguiendo en la línea expuesta anteriormente, la Responsabilidad Social Corporativa debe contribuir a la mejora de los grupos o stakeholders, a aquellas personas, organización o empresas que tienen interés en una empresa u organización, teniendo claro que sin su apoyo la organización no existiría.

“Actualmente se considera que el grado de calidad de los servicios que una organización ofrece es un factor relevante para evaluar la calidad de vida laboral y la calidad global de la organización. Por el contrario, un bajo nivel de bienestar en el trabajo se estima que puede costar un porcentaje no pequeño del producto nacional bruto por año” (Worrall y Cooper, 2006 citado por Rodríguez, 2016, p.30).

### **2.3.2 Definición de felicidad**

Felicidad es un término de compleja explicación. Todo el mundo siente felicidad en alguna ocasión, se tiene una sensación aparentemente inexplicable, cualquiera que siente felicidad diría que es algo que no se puede explicar con palabras. No es una palabra tan simple como pueda parecer en principio, el camino a la Felicidad tiene aristas que al superarlas provocan una satisfacción casi plena.

Nos adentramos en un término complicado como es el de la Felicidad, que conlleva obligatoriamente tener en cuenta el controvertido concepto económico, tratado extensamente por la Teoría de la Elección Social, de la comparación interpersonal de utilidad entre distintos individuos, pues cada persona siente la felicidad de distinto modo (García del Junco, 2014).

Así como en la vida cotidiana encontramos diferentes definiciones de este sentimiento, también en la filosofía hay diversos enfoques al respecto. A continuación haremos un repaso por la definición de felicidad de los principales filósofos:

- ✓ Aristóteles, el más destacado de los filósofos metafísicos, la felicidad es la aspiración máxima de todos los seres humanos. La forma de alcanzarla es la virtud. Para Aristóteles más que un estado concreto se trata de un estilo de vida.
- ✓ Epicuro no creía que la felicidad proviniera solamente del mundo espiritual, sino que también tenía que ver con dimensiones más terrenales. De hecho fundó la “Escuela de la felicidad”. Postuló que el equilibrio y la templanza era lo que daba lugar a la felicidad.
- ✓ Nietzsche utiliza el concepto de “dicha” al de “felicidad”. La dicha es “estar bien” por circunstancias favorables o por buena fortuna. Ser feliz es ser capaz de superar las adversidades y luchar contra todos los obstáculos que limitan la libertad y la autoafirmación.
- ✓ José Ortega y Gasset la felicidad se plasma cuando coinciden “la vida proyectada” y “la vida efectiva”. Cuando nuestros deseos son lo que somos.

Como vemos la definición de felicidad es compleja, todo el mundo quiere ser feliz, todo el mundo necesita de la felicidad, pero si ser feliz es tener todo aquello que deseamos, ¿cómo es posible que si tenemos todo lo que queremos no nos sintamos felices? Creemos que la felicidad es la suma de los deseos, las expectativas y los resultados.

Hay dos distinciones importantes de la felicidad, por un lado la felicidad exterior que es aquella que se alcanza motivada por situaciones que son favorables; por otro lado la felicidad interior que supone un estado de felicidad personal y privado que es ajeno a las circunstancias que rodean a la persona (Mauri, 2018).

Según Mauri “para poder hablar de ‘felicidad’ parece básico que se den en una persona tres elementos: cierto grado de conocimiento, control personal (autodominio), y aceptación de la finitud propia, ajena y de las cosas” (Mauri, 2018 p.27).

A continuación, vamos a intentar ordenar las ideas que hacen que un individuo sea feliz o no en su vida laboral. Veremos que espera un individuo de la organización a la que pertenece, como quiere las relaciones con los demás y como todo esto lo puede llevar a su terreno más íntimo, su vida personal. De igual modo, analizaremos la importancia de los valores personales y la gestión del conflicto de una manera adecuada para que el individuo crezca personal y profesionalmente.

Por ello, en el siguiente Capítulo analizaremos los datos extraídos mediante la herramienta de medida utilizada y veremos la relación que el análisis de los datos nos proporciona, para cumplir los objetivos de esta investigación y mostrar la relación existente entre estilos de gestión de conflictos, valores personales y felicidad.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA**

En este tercer capítulo vamos a mostrar, en primer lugar, el diseño de la investigación, mostrando los hechos empíricos tras analizar los resultados de los cuestionarios. A continuación, expondremos las herramientas de medida utilizadas para la obtención de los datos. Para finalizar este capítulo, veremos que tratamiento hemos facilitado a los datos obtenidos para poder conocer unos resultados finales.

#### **3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para conseguir los objetivos señalados, este trabajo se plantea un estudio observacional en el que se analizan las respuestas de un grupo de profesionales en activo. Los datos se han recogidos mediante cuestionarios autoinforme, de los que daremos cumplida información más adelante.

##### **3.1.1 Población y participantes**

La población objeto del estudio estuvo formada por profesionales en activo de cualquier actividad, dentro del territorio español.

De los 60 cuestionarios que distribuimos tuvimos un retorno de un total de 55 cuestionarios, lo que representa una tasa de respuesta global del 91,67% (n = 55).

La muestra estuvo representada por un total de 55 participantes, que desinteresadamente han rellenado los cuestionarios que le hemos proporcionado, para el estudio de este trabajo.

La muestra se compone de 20 hombres y 35 mujeres, en edades comprendidas entre 20 y 62 años y con diferentes formaciones académicas.

#### **3.2 CUESTIONARIOS**

A todos los participantes les entregamos un cuadernillo, que pasado unos días nos devolvían contestado. Estos cuadernillos están formados por 4 partes bien diferenciadas:

- Bloque 1. Datos generales de la persona que contesta
- Bloque 2. Valores
- Bloque 3. Conflicto
- Bloque 4. Felicidad Laboral

Un modelo original de este cuestionario se anexa al final del trabajo.

Los cuestionarios se componen de una serie de ítems valorados en una escala de importancia. Cuando hemos recogido los cuestionarios objetos de la muestra, hemos trasladado a una plantilla de Excel todos los datos, para su posterior tratamiento en el programa estadístico denominado SPSS.

El instrumento de medida que hemos utilizado para la realización de este trabajo han sido los cuestionarios. Analizaremos cada uno de los bloques antes recogidos y, posteriormente comentaremos y estudiaremos todas las variables objeto de nuestro trabajo.

### **3.2.1 Bloque 1. Datos generales de la persona que contesta**

En este primer cuestionario se presenta una descripción de las características sociodemográficas y profesionales de la muestra en términos de edad, sexo, estado civil, estudios académicos, estatus organizativo, antigüedad y puesto de trabajo en la organización laboral.

### **3.2.2 Bloque 2. Valores**

El segundo cuestionario es el correspondiente al cuestionario sobre valores de Rokeach.

La Escala de Valores de Rokeach es uno de los instrumentos más utilizados para evaluar la preferencia de valores en diferentes culturas, niveles de edad y formación. Es una de las pruebas más utilizadas en la psicología actual (Pol, 2015).

El cuestionario de Rokeach consta de dos listados, un listado de 18 valores terminales y otro listado de 18 valores instrumentales. De acuerdo con el grado de importancia que tienen cada uno de estos valores como principios básicos en la vida de cada persona, cada individuo le dará un orden de prelación. Este cuestionario está formado por un total de 36 ítems numerados del 1 al 36.

En nuestro estudio, hemos decidido utilizar como instrumento de evaluación de los valores el cuestionario Inventario de Valores de Rokeach (1973), en su versión castellana, siguiendo el ejemplo que realiza Pol Rojas en su tesis, desarrollado sobre la base de anteriores trabajos realizados por los autores García del Junco, Martín y Álvarez (2006), que consta de 32 ítems.

Los participantes deben señalar el grado de importancia de cada valor en una escala de diferencial de 1 a 5 (desde muy poco a mucho, respectivamente). Estos grados son:

- ✓ 1 muy poco importante
- ✓ 2 poco
- ✓ 3 medio
- ✓ 4 bastante
- ✓ 5 mucho

Los participantes tienen que señalar en qué medida tienen incorporado es su comportamiento los valores que se indican, teniendo en cuenta que los primeros 16 ítems, recogidos en la primera columna, se describen las condiciones últimas deseables de vida (valores terminales) y de los ítems 17 al 32, recogidos en segunda columna, las formas preferidas de conducta (valores instrumentales).

Los valores terminales hacen referencia a estados finales deseables, se trata de metas que el individuo quiere alcanzar durante su vida. Los valores instrumentales,

hacen referencia a modelos de conductas preferibles o medios de alcanzar los valores terminales.

El cuestionario Inventario de Valores de Rokeach (1973) se asienta en 6 dimensiones de valores, que vamos a relacionar y analizar a continuación, enlazando los ítems utilizados en los cuestionarios con la dimensión de valores que vamos a analizar:

- ✓ **Vida personal.** Se trata de la satisfacción de forma individual de nuestros deseos. Los ítems que corresponden a esta dimensión son:
  - Una vida interesante
  - Realización personal
  - Libertad
  - Felicidad
  - Armonía interior
  - Respeto a uno mismo
  - Amistad verdadera
  - Sabiduría
- ✓ **Conducta social.** Esta dimensión está relacionada con el comportamiento social, es nuestra conducta dirigida a la sociedad. Los ítems que corresponden a esta dimensión son:
  - La familia por encima de todo
  - Honesto
  - Obediente
  - Responsable
  - Cortés
  - Autodisciplinado
  - Pulcro (ordenado, aseado)
- ✓ **Bienestar social.** Conjunto de factores que una persona necesita para tener una buena calidad de vida en una sociedad. Los ítems que corresponden a esta dimensión son:
  - Un mundo en paz
  - Un mundo de belleza
  - Igualdad entre las personas
  - Seguridad nacional
- ✓ **Consideración hacia los demás.** Importa el bienestar y la satisfacción de los demás. Los ítems que corresponden con esta dimensión serían:
  - Tolerancia
  - Alegre
  - Saber perdonar
  - Capaz de amar
- ✓ **Actitud lógica.** Conducta coherente y consecuente con los principios básicos del individuo. Los ítems que corresponden con esta dimensión serían:
  - Valiente
  - Imaginativo
  - Independiente
  - Intelectual
- ✓ **Hedonismo.** Se trata de la importancia que tiene el placer y la gratificación personal. Los ítems que corresponden con esta dimensión serían:
  - Una vida confortable

- Placer (gratificación de deseos)
- Reconocimiento social
- Ambición

### 3.2.3 Bloque 3. Conflicto

En esta parte de los instrumentos de medida hemos presentado a los participantes el cuestionario de Estilos de Conflictos, una adaptación al castellano realizada por Munduate, Ganaza y Alcaide (1993).

Dicho cuestionario en su versión al castellano es una adaptación del instrumento ROCI-II (Rahim Organizational Conflict Inventory – II) diseñado originariamente por Rahim (1983).

El cuestionario de ROCI-II es un cuestionario de tipo autoinforme formado por 28 ítems, cada uno de los estilos de gestión está formado por un número determinado de ítems, que se puntúan usando la técnica aditiva de Likert de 5 puntos, en donde las variables son:

- 1 Nunca
- 2 Pocas veces
- 3 A veces
- 4 Frecuentemente
- 5 Siempre

Cada uno de los estilos guarda relación con unos ítems determinados de nuestro cuestionario, como se indica en el siguiente cuadro:

ESTILO GESTION DE CONFLICTO	ÍTEMS
Integración	1, 4, 5, 12, 22, 23, 28
Evitación	3, 6, 16, 17, 26, 27
Dominación	8, 9, 18, 21, 25
Servilismo	2, 10, 11, 13, 19, 24
Compromiso	7, 14, 15, 20

Fuente Pol, (2015)

**Figura 3.1 Correlación de ítems con los estilos de gestión**

### 3.2.4 Bloque 4. Felicidad Laboral

Para finalizar, se le presenta a los participantes el cuarto y último cuestionario relacionado con la Felicidad Laboral.

El objetivo de este cuestionario es conocer el grado de satisfacción y el tipo de ambiente que cada uno de los entrevistados sienten en sus trabajos y la importancia que genera en el grado de felicidad

La encuesta sobre la Felicidad en el Trabajo incluye quince preguntas, tipo Likert con una escala de 1 a 7, donde 1 significa “nada”, 4 “neutral” y 7 “mucho”. Las preguntas planteadas en la encuesta y relacionadas con el ámbito de la empresa, la podemos dividir en seis preguntas que se refieren al ámbito externo de la empresa, otras seis relacionadas con el ámbito de la vida personal del sujeto en la empresa y tres preguntas que son internas, se refieren bien a la empresa o bien al trabajo.

### **3.3 TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

Nuestra investigación es el resultado de 55 cuestionarios realizados por personas anónimas, las cuales contestaron de manera voluntaria y desinteresada a los cuestionarios de autoinforme sobre los estilos de gestión del conflicto, los valores personales y la felicidad del empleado, donde la única condición de los participantes es que estuvieran trabajando en el momento de realizar los cuestionarios.

Una vez que todos los cuestionarios obraron en nuestro poder, pasamos todos los datos de recogidos a una hoja de EXCEL.

Para el tratamiento de los datos recogidos hemos utilizado el programa SPSS, un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales aplicadas y en las empresas de investigación de mercado.

El programa estadístico SPSS, nos ha permitido obtener un primer análisis de las variables objeto de estudio, el cálculo de estadísticos descriptivos como las frecuencias, medias y desviaciones típicas.

A continuación, con los datos obtenidos hemos estudiado las correlaciones entre las variables.

Para finalizar, hemos efectuado el análisis de la varianza, denominada ANOVA, de un factor de forma que nos sirva para comparar los distintos grupos de nuestra investigación en una variable cuantitativa. Las comparaciones las hemos efectuado en función del sexo de nuestros participantes.

En el siguiente capítulo desarrollamos todo lo anteriormente expuesto, de forma estadística y gráfica.

## CAPÍTULO 4

### ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

El capítulo cuarto lo dedicaremos al Análisis de los datos y resultados, así como a la descripción de nuestros participantes.

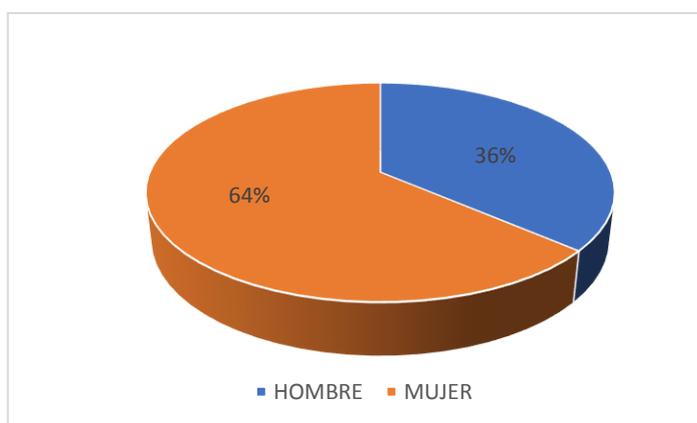
Para continuar con el análisis de las variables dependientes.

#### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

En este apartado de nuestro trabajo vamos a presentar la descripción de las características sociodemográficas y profesionales de la muestra en términos de edad, sexo, estado civil, estudios académicos, estatus organizativo y antigüedad. Para ello utilizaremos gráficos para la visualización rápida de los datos y una explicación de los mismos.

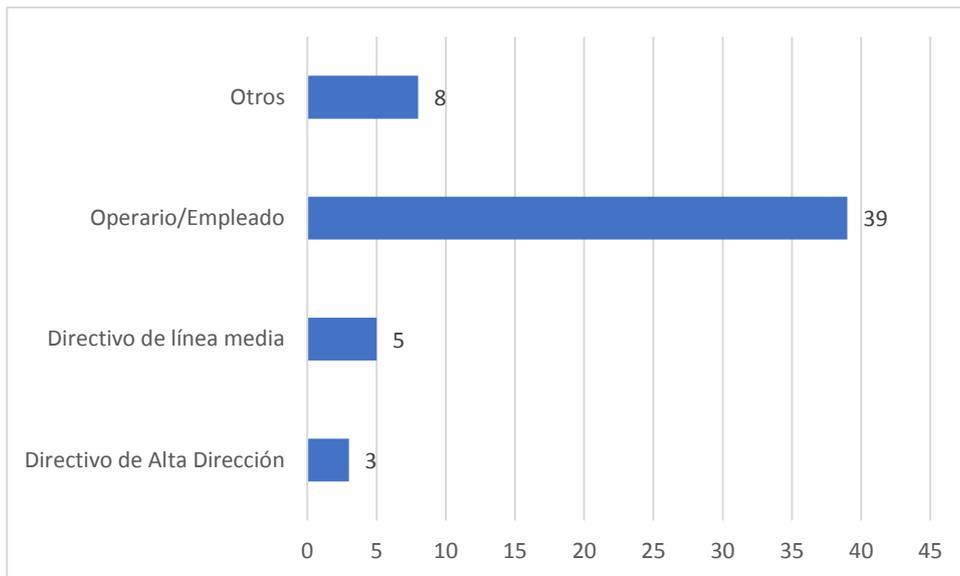
La muestra utilizada para esta investigación estuvo representada por un total de 55 participantes. A continuación pasamos a presentar las distintas características.

El gráfico 4.1 muestra la distribución en cuanto al sexo de nuestros participantes. El resultado ha sido de 35 mujeres que representa el 64% de la muestra y 20 hombres que representan el 36%.



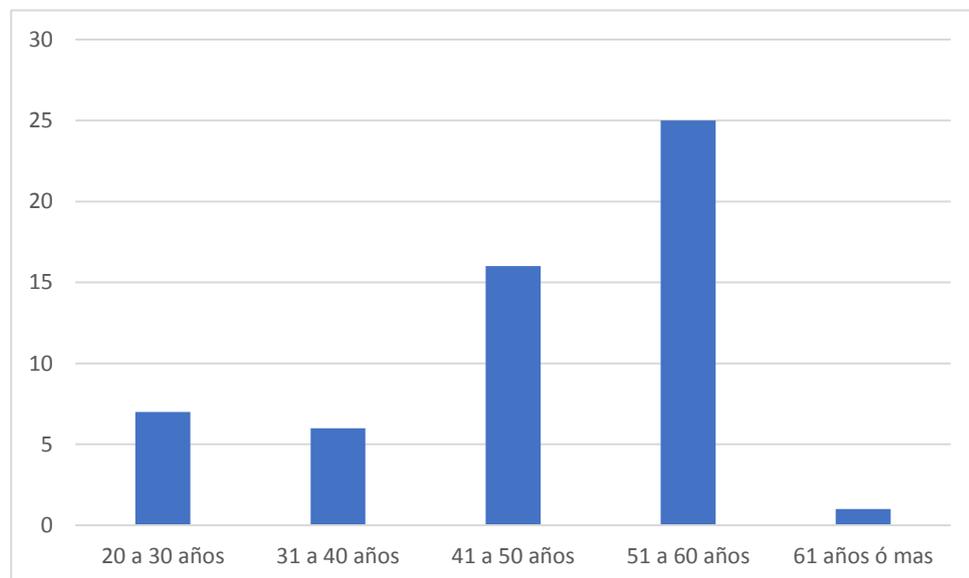
**Gráfico 4.1 Distribución de participantes por sexo**

El gráfico 4.2 representa los distintos estatus organizativo al que pertenecen nuestros participantes dentro de su empresa. El estatus organizativo más numeroso es el de Operario/Empleado con 39 participantes que supone un 71% del total de participantes. Le sigue Otros estatus organizativos con 8 participantes que supone un 15%. A continuación 5 participantes corresponden con directivos de línea media un 9% y por último directivos de alta dirección han participado 3 que supone un 5%.



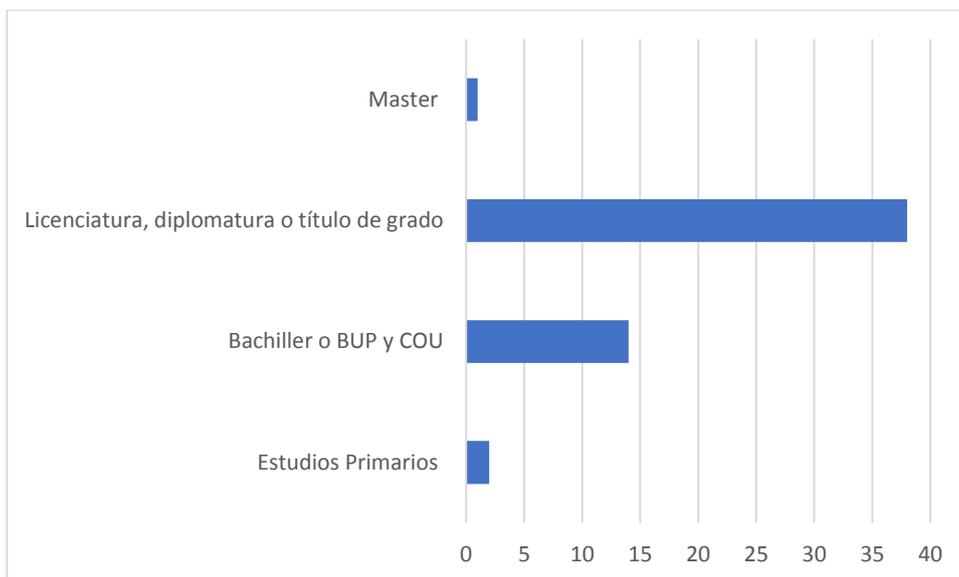
**Gráfico 4.2 Distribución de participantes por estatus organizativo**

El gráfico 4.3 corresponde a la edad de los participantes. El colectivo está formado por personas en edades comprendidas entre 20 y 62 años, siendo la edad más representativa los 56 años con 7 personas, seguido de 54 años con 6 personas. El grupo más numeroso es el comprendido entre 51 a 60 años, seguido de 41 a 50 años. En tercer lugar estarían los comprendidos entre 20 y 30 años y en cuarto lugar los comprendidos entre 30 y 40 años. El menor número de personas correspondería a los mayores de 60 años



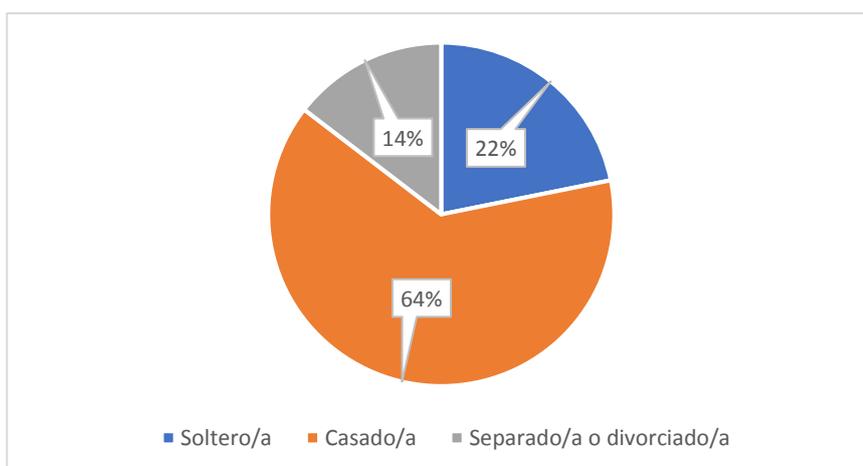
**Gráfico 4.3 Distribución de participantes por edad**

El gráfico 4.4 corresponde a los estudios de nuestros participantes. De los 55 participantes, 38 son licenciados, diplomados o graduados lo que supone un 69% del total de la muestra. A continuación 14 participantes tienen Bachiller o BUP y COU con un 26% sobre la muestra. Sólo 2 participantes tienen Estudios Primarios, un 4% y 1 tiene Máster que supone un 1% sobre el total.



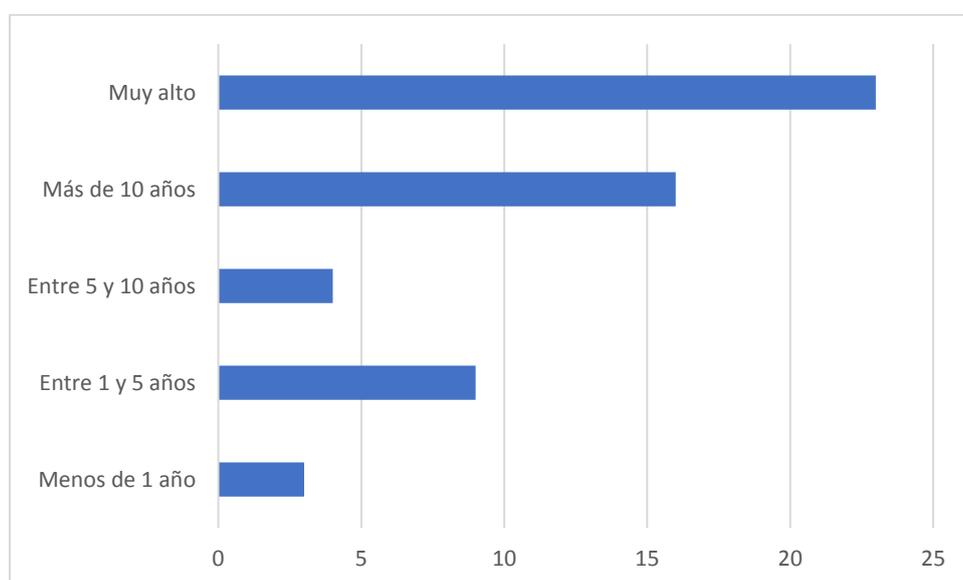
**Gráfico 4.4 Distribución de participantes por estudios**

El gráfico 4.5 corresponde al Estado Civil de los participantes. La mayoría con 35 participantes están casados, lo que supone un 64%. A continuación están los participantes solteros con un 22%, 12 participantes y por último personas separadas o divorciadas 8, con un porcentaje del 14% sobre el total.



**Gráfico 4.5 Distribución de participantes por estado civil**

El gráfico 4.6 corresponde a la antigüedad de nuestros participantes en la empresa en la que desarrollan en la actualidad su trabajo. Recordemos que para la elaboración de este trabajo la única condición necesaria de nuestros participantes era estar en activo. El colectivo mayor es el correspondiente a aquellos que tienen una permanencia en su empresa “Muy alto” con 23 participantes, que supone un 42%, seguido de aquellos que llevan más de 10 años con un total de 16 y que supone un 29%. Estos datos guardan una estrecha relación con la edad de nuestros participantes (véase gráfico 4.3). El tercer lugar, con 9 participantes corresponde a aquellos que llevan entre 1 y 5 años, que supone un 16%. A continuación estarían los participantes que llevan entre 5 y 10 años con un número de 4 personas y un porcentaje del 7%. En último lugar los participantes que llevan menos de 1 año que son solamente 3 y que supone un 6%.



**Gráfico 4.6 Distribución de participantes por experiencia laboral**

Terminado el estudio de las variables descriptivas de nuestra investigación correspondientes a las características sociodemográficas y profesionales de nuestros participantes, pasaremos a analizar las variables dependientes obtenidas de los datos resultantes de nuestra metodología.

## **4.2. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES**

Finalizado el estudio de las variables sociodemográficas y profesionales de nuestros participantes, pasaremos a analizar en este capítulo las variables centrales de nuestra investigación: los estilos de gestión de conflictos, los valores personales y la felicidad laboral del empleado.

Las operaciones que se han realizado para la obtención de resultados son las efectuadas calculando las medias y las desviaciones típicas.

#### 4.2.1 Estilos de Gestión de Conflictos

A continuación, presentamos una tabla donde se recogen las características de nuestros participantes en relación con la elección de los distintos estilos de gestión de conflicto.

ESTILOS GESTIÓN CONFLICTO	TOTAL N = 55		MUJERES N = 35		HOMBRES N = 20	
	MEDIA	DS	MEDIA	DS	MEDIA	DS
INTEGRACIÓN	3,9403	0,5692	3,9224	0,5739	3,9714	0,5744
COMPROMISO	3,5318	0,6200	3,4786	0,6105	3,6250	0,6412
SERVILISMO	3,3576	0,5513	3,3857	0,5435	3,3083	0,5755
EVITACIÓN	3,5212	0,7086	3,6429	0,6316	3,3083	0,7989
DOMINACIÓN	2,8764	0,8472	2,7943	0,8629	3,0200	0,8205

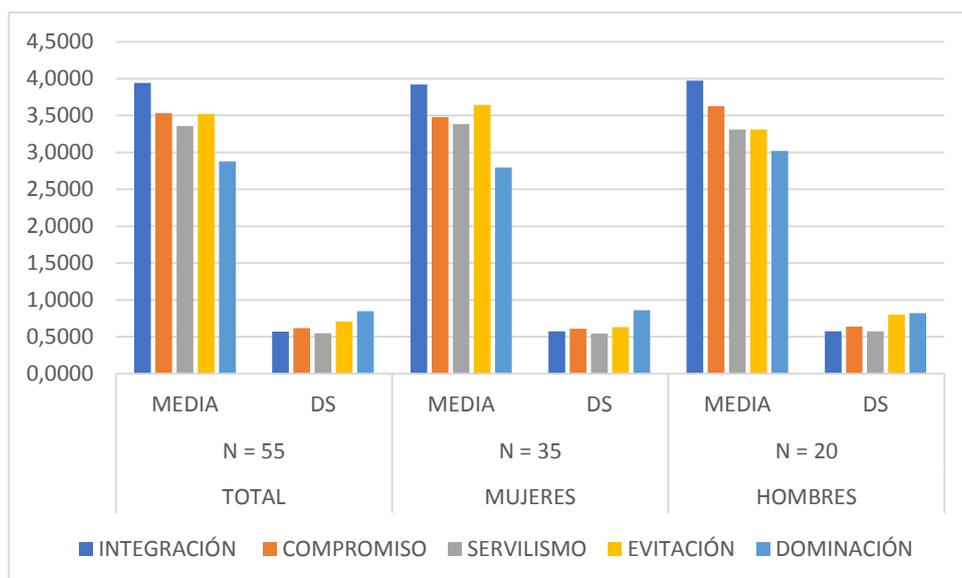
DS = Desviación típica

**Tabla 4.1. Medias y desviaciones típicas de los estilos de gestión del conflicto**

El estilo más utilizado por nuestros participantes, tanto hombres como mujeres, es el estilo integrativo, con diferencia sobre el resto, siendo los hombres con una media de 3,9714 más integradores que las mujeres, que tienen una media de 3,9224.

El estilo menos utilizado por nuestros participantes es la dominación, aunque más utilizado por los hombres con una media de 3,0200 frente a una media de 2,7943 en las mujeres.

En el siguiente gráfico por columnas se muestran los datos especificados en Tabla 4.1



**Gráfico 4.1. Medias y desviaciones típicas de los estilos de gestión del conflicto**

#### 4.2.2 Valores Personales

A continuación, presentamos una tabla donde se recogen las respuestas de nuestros participantes en relación con el cuestionario de Inventario de Valores Personales.

Esta tabla está efectuada siguiendo la Escala de Rokeach, y situando los valores en la escala de Likert entre 1 y 5 puntos. Los 32 ítems que componen el cuestionario se asientan en 6 dimensiones de valores, que son las que hemos utilizado para agrupar las respuestas de nuestros participantes.

VALORES PERSONALES	TOTAL N = 55		MUJERES N = 35		HOMBRES N = 20	
	MEDIA	DS	MEDIA	DS	MEDIA	DS
VIDA PERSONAL	4,2182	0,5545	4,1929	0,5384	4,2625	0,5914
CONDUCTA SOCIAL	4,3013	0,4590	4,3224	0,4495	4,2643	0,4845
BIENESTAR SOCIAL	3,7909	0,7067	3,8643	0,6788	3,6625	0,7534
CONSIDERACIÓN CON LOS DEMÁS	4,2227	0,5039	4,2714	0,4593	4,1375	0,5763
ACTITUD LÓGICA	4,0000	0,5069	3,9571	0,5268	4,0750	0,4737
HEDONISMO	3,5727	0,6041	3,5143	0,6031	3,6750	0,6075

DS = Desviación típica

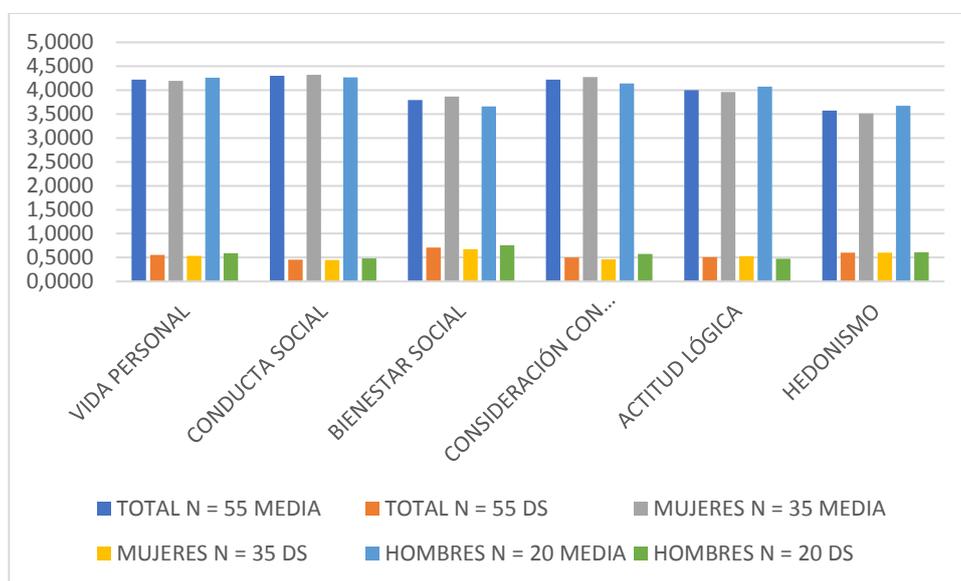
**Tabla 4.2. Medias y desviaciones típicas de los valores personales**

Los datos que nos aporta la Tabla 4.2 indican que con una media de 4,3013 la dimensión Conducta Social, la conducta dirigida a la sociedad (compuesta por los ítems la familia por encima de todo, honesto, obediente, responsable, cortés, autodisciplinado y pulcro) es la más incorporada al comportamiento por nuestros participantes, con una media de 4,3224 para las mujeres y una media de 4,2643 para los hombres.

La siguiente dimensión de valores más incorporada es la Consideración con los demás con una media total de 4,2227, seguida de la dimensión Vida Personal con una media de 4,2182.

Los valores son bastante altos, teniendo en cuenta la Escala de Likert donde 1 es “muy poco” y 5 “mucho”, nuestros datos reflejan una media global entre 4,2182 y 3,5727, éste último valor corresponde a la dimensión Hedonismo.

En el gráfico 4.2 reflejamos todos los datos recogidos en la Tabla 4.2



**Gráfico 4.2. Medias y desviaciones típicas de los valores personales**

#### 4.2.3 Felicidad del empleado

A continuación, presentamos una tabla donde se recogen las respuestas de nuestros participantes en relación con el cuestionario de Felicidad Laboral.

El cuestionario se compone de 15 preguntas tipo Likert con una escala de 1 a 7, en la tabla y para poder efectuar un correcto tratamiento de los datos, hemos agrupado las preguntas en tres dimensiones: Felicidad Global, Felicidad Laboral y Felicidad Personal.

FELICIDAD LABORAL	TOTAL N = 55		MUJERES N = 35		HOMBRES N = 20	
	MEDIA	DS	MEDIA	DS	MEDIA	DS
FELICIDAD GLOBAL	5,1455	0,9510	5,1429	0,9438	5,1500	0,9881
FELICIDAD TRABAJO	4,8182	1,2779	4,8286	1,2001	4,8000	1,4364
FELICIDAD PERSONAL	5,7636	0,7926	5,8000	0,7971	5,7000	0,8013

DS = Desviación típica

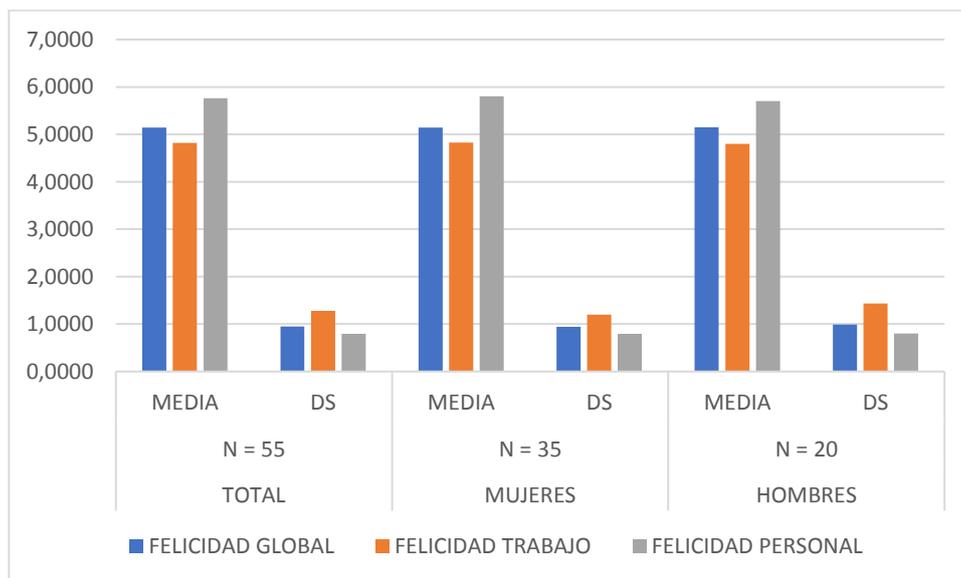
**Tabla 4.3. Medias y desviaciones típicas de felicidad laboral**

Los datos que nos aporta esta tabla 4.3. indican que el total de nuestros participantes se decantan por la importancia de la Felicidad Personal con una media de 5,7636. En segundo lugar se encuentra la Felicidad Global con una media de 5,1455 y por último la Felicidad Laboral con una media de 4,8182.

Si desglosamos por sexos este estudio, veremos que las mujeres, optan más por la felicidad personal con una media de 5,8000 frente a los hombres que tienen un 5,700.

Sin embargo, nos llama la atención que las medias por sexos, están muy cerca de las medias globales, con una dispersión mínima.

A continuación, reflejamos en un gráfico los datos referentes a la Tabla 4.3



**Gráfico 4.3. Medias y desviaciones típicas de felicidad laboral**

### **4.3. COMPARACIONES EN FUNCIÓN DEL SEXO**

En este apartado vamos a realizar comparaciones entre las variables para ver como se relacionan entre sí, para ello hemos calculado la varianza. ANOVA es la medida que vamos a utilizar para la comparación de medias con un nivel de significación  $p=0,05$ .

El resultado de los datos obtenidos indica que no hay diferencias significativas entre grupos en ninguna de las variables dependientes.

A tenor de los resultados obtenidos, podemos decir que nuestros participantes son un grupo muy homogéneo.

A continuación analizaremos los datos que hemos obtenido.

#### **4.3.1 Estilos de Gestión de Conflictos**

Los parámetros resultantes de nuestros participantes en cuanto a estilos de Gestión de Conflictos se encuentran entre 0,092 y 0,762. Nuestros participantes son mayormente integradores. Sin apreciaciones significativas.

#### **4.3.2 Valores Personales**

Los parámetros resultantes de nuestros participantes en cuanto a valores personales se encuentran entre 0,313 y 0,658. Siendo el más alto la Vida Personal, aunque en los resultados no se aprecia nada significativo.

#### **4.3.3 Felicidad del Empleado**

Con respecto a la Felicidad del Empleado, hemos de decir que sus valores se encuentran: Felicidad Global 0,979, Felicidad Laboral 0,937 y Felicidad Personal 0,657, por lo que podemos decir que aceptamos la igualdad de medias, al sobrepasar nuestro nivel de significancia de 0,05. Por lo tanto no existen diferencias significativas entre los grupos.

### **4.4. RELACIONES ENTRE GESTIÓN DE CONFLICTO, VALORES PERSONALES Y FELICIDAD LABORAL**

En este apartado trataremos de establecer la relación o dependencia que existe entre las variables que intervienen de una distribución bidimensional. Calcularemos las correlaciones bidimensionales entre estilos de gestión de conflictos y valores personales, estilos de gestión de conflictos y felicidad del empleado y por último la correlación existente entre valores personales y felicidad laboral.

Determinaremos si los cambios en una de las variables influyen en los cambios de la otra y de esta forma analizaremos si existe correlación o no.

Para todas las correlaciones y en todas las Tablas que vamos a exponer y comentar hemos adoptado dos niveles de significación: un nivel de 0,05 para las cifras señaladas con un asterisco y un nivel 0,01 para las señaladas con doble asterisco.

#### 4.4.1 Relación entre Estilos de Gestión de Conflictos y Valores Personales

VALORES PERSONALES	ESTILOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS				
	INTEGRACIÓN	COMPROMISO	SERVILISMO	EVITACIÓN	DOMINACIÓN
VIDA PERSONAL	0,446**	0,298*	0,258	-0,003	0,145
CONDUCTA SOCIAL	0,441**	0,321*	0,391**	0,423**	0,064
BIENESTAR SOCIAL	0,271*	0,174	0,156	0,175	-0,004
CONSIDERACIÓN CON LOS DEMÁS	0,478**	0,292*	0,400**	0,315*	0,098
ACTITUD LÓGICA	0,344*	0,302*	0,353**	0,165	0,263
HEDONISMO	0,424**	0,399**	0,282*	0,315*	0,277*

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 4.4 Correlación entre Estilos de Gestión de Conflictos y Valores Personales**

Las correlaciones que vemos en la Tabla 4.4 nos indican la relación que existe entre estilos de gestión de conflictos y los valores personales. A continuación pasamos a analizarla.

Los parámetros de la dimensión “vida personal” son [-0,003, 0,446], manteniendo una correlación positiva moderada con el estilo integración y positiva baja con el compromiso y el servilismo. La correlación con el estilo evitación es casi nula y positiva muy baja con la dominación.

Los parámetros de la dimensión “conducta social” son [0,064, 0,441] manteniendo una correlación positiva moderada con los estilos de integración y evitación, positiva baja con el compromiso y el servilismo y muy baja con la dominación.

Los parámetros de la dimensión “bienestar social” son [-0,004, 0,271] mantiene una correlación positiva baja con el estilo integración, casi nula con la dominación y positiva muy baja con el resto de los estilos.

Los parámetros de la dimensión “consideración con los demás” son [0,098, 0,478], esta dimensión mantiene una correlación positiva moderada con los estilos integración y servilismo. Positiva baja en los estilos compromiso y evitación y positiva muy baja en la dominación.

La dimensión “actitud lógica” presenta unos parámetros de [0,165, 0,353] manteniendo una correlación positiva baja con todos los estilos, excepto con el estilo evitación que es positiva muy baja.

Los parámetros de la dimensión “hedonismo” son [0,277, 0,424]. Esta dimensión presenta una correlación positiva moderada con la integración. Con el resto de los estilos su relación es positiva baja.

Por todo lo anteriormente expuesto, podemos decir que el resultado obtenido de nuestros participantes indica que los integradores son los más complejos, ya que tienden a relacionarse positivamente con todos los valores.

El estilo de gestión compromiso es significativo con todos menos con el bienestar social, se relacionan mucho con el hedonismo.

El estilo servilismo tiene una correlación significativa con la vida personal y el bienestar social, aunque la más alta es la consideración con los demás. Las personas que tienden a ceder son personas que piensan mucho en los demás y en la conducta social.

En el estilo evitación hay tres valores con los que no se relaciona vida personal, actitud lógica y bienestar social. Los evitadores tienen una alta correlación con la conducta social.

El estilo de gestión dominación, solo correlaciona positivamente con el hedonismo.

#### 4.4.2 Relación entre Estilos de Gestión de Conflictos y Felicidad del Empleado

FELICIDAD	ESTILOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS				
	INTEGRACIÓN	COMPROMISO	SERVILISMO	EVITACIÓN	DOMINACIÓN
FELICIDAD GLOBAL	0,407**	0,400**	0,293*	0,050	0,078
FELICIDAD TRABAJO	0,338*	0,364**	0,265	0,110	0,078
FELICIDAD PERSONAL	0,414**	0,204	0,155	-0,156	-0,099

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 4.5 Correlación entre Estilos de Gestión de Conflictos y Felicidad**

En la Tabla 4.5 vemos las correlaciones que existe entre estilos de gestión de conflictos y la felicidad, en los tres aspectos en los que hemos basado nuestra investigación: la felicidad global, la felicidad en el trabajo y la felicidad personal.

En primer lugar analizaremos la “felicidad global” con respecto a los estilos de gestión del conflicto. Los parámetros que resultan son [0,407, 0,050] la correlación efectuada revela que tanto la integración como el compromiso tienen una correlación positiva moderada. La evitación y la dominación tienen una correlación positiva muy baja, con el servilismo es positiva baja.

En segundo lugar, la “felicidad en el ámbito laboral” se mide en los siguientes parámetros [0,078, 0,364], en donde tanto la integración, el compromiso como el servilismo tienen una correlación positiva baja; la evitación y la dominación su correlación es positiva muy baja.

Por último, la “felicidad personal”, presenta unos parámetros [-0,099, 0,414]. La evitación y la dominación tienen una correlación negativa muy baja. Positiva moderada, baja y muy baja lo son la integración, el compromiso y el servilismo, respectivamente.

En resumen, podemos decir que para nuestros participantes la felicidad global está formada por integración, compromiso y servilismo con predominio del componente cooperador. Estas personas son más felices.

Así mismo, no existe correlación entre evitación y dominación con ninguna de los tres tipos de felicidad.

#### 4.4.3 Relación entre Valores Personales y Felicidad del Empleados

VALORES PERSONALES	FELICIDAD DEL EMPLEADO		
	GLOBAL	TRABAJO	PERSONAL
VIDA PERSONAL	0,163	0,122	0,330*
CONDUCTA SOCIAL	0,322*	0,339*	0,308*
BIENESTAR SOCIAL	0,163	0,060	0,348**
CONSIDERACIÓN CON LOS DEMÁS	0,250	0,215	0,459**
ACTITUD LÓGICA	0,279*	0,186	0,357**
HEDONISMO	0,304*	0,275*	0,240

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 4.6 Correlación entre Valores Personales y Felicidad**

En la Tabla 4.6 vemos las correlaciones que existe entre los valores personales agrupados en las dimensiones estudiadas y la felicidad, en los tres aspectos en los que hemos basado nuestra investigación: la felicidad global, la felicidad en el trabajo y la felicidad personal.

Los parámetros de la dimensión “vida personal” son [0,122, 0,330], manteniendo una correlación positiva muy baja con la felicidad global y laboral y una correlación baja con la felicidad personal.

La dimensión “conducta social” presenta unos parámetros de [0,308, 0,339] manteniendo una correlación positiva baja para los tres tipos de felicidad.

Los parámetros de la dimensión “bienestar social” son [0,060, 0,348] mantiene una correlación positiva baja con la felicidad personal y muy baja con la felicidad global y laboral.

Los parámetros de la dimensión “consideración con los demás” son [0,215, 0,459], esta dimensión mantiene una correlación positiva moderada con la felicidad personal y positiva baja para la felicidad global y laboral.

La dimensión “actitud lógica” presenta unos parámetros de [0,186, 0,357] manteniendo una correlación positiva baja con la felicidad global y personal y positiva muy baja con la felicidad en el trabajo.

Los parámetros de la dimensión “hedonismo” son [0,240, 0,304]. Esta dimensión presenta una correlación positiva baja para los tres tipos de felicidad base de nuestro estudio.

## **CAPÍTULO 5**

### **DISCUSIÓN DE DATOS Y CONCLUSIONES**

En el último capítulo de este Trabajo de Fin de Grado, el capítulo 5, vamos a escribir sobre los resultados de la investigación llevada a cabo.

En primer lugar, expondremos los resultados obtenidos en la investigación que hemos realizado, para poder compararlo con otros resultados sobre el mismo tema, realizados por estudiosos de la misma materia. Distinguiremos los resultados obtenidos entre los estilos de gestión del conflicto, los valores personales y la felicidad del empleado.

En un segundo apartado, trataremos sobre las conclusiones que hemos obtenido una vez estudiado los resultados obtenidos en nuestra investigación y comprobaremos si hemos cumplido los objetivos que nos marcamos al inicio de este Trabajo de Fin de Grado.

Para finalizar, expondremos las limitaciones que nos hemos encontrado para realizar esta investigación.

#### **5.1. DISCUSIÓN Y COMPARACIÓN SOBRE LA RELACIÓN ENTRE ESTILOS DE GESTIÓN DEL CONFLICTO, VALORES PERSONALES Y FELICIDAD**

En este epígrafe vamos a exponer nuestros resultados y abriremos un debate sobre los que hayan sido obtenidos por otras investigaciones, con el fin de encontrar diferencias y similitudes, para poder efectuar una comparación entre nuestros resultados y los obtenidos por otros autores.

##### **5.1.1 Comparación de resultados en los Estilos de Gestión del Conflicto**

En cuanto a los estilos de gestión del conflicto, nuestros participantes ante una situación de conflicto suelen usar el estilo de integración. Aunque hay que indicar que nuestros participantes hombres son más integradores que las mujeres. El estilo menos utilizado es la dominación, con una mayor tendencia a su uso sobre la media de los hombres que las mujeres.

Según el estudio realizado por Manjón (2017) el estilo de gestión frente a conflictos de sus participantes a nivel general también era la integración. Sin embargo, encontramos una gran diferencia en el estilo dominación, siendo más utilizado por sus participantes (media 3,5700) que por los participantes de nuestro estudio (media 2,8764). Por el contrario el estilo evitación arroja casi la misma media en ambos estudios. Asimismo, nos llama la atención que en el estudio de Manjón (2017) frente a nuestro, los estilos evitación y dominación están muy igualados; en nuestro estudio existe una variación importante entre ambos estilos, siendo el menor el estilo dominación.

A continuación resumimos en un cuadro lo anteriormente expuesto:

	NUESTROS RESULTADOS		MANJÓN	
	más utilizado	menos utilizado	más utilizado	menos utilizado
A nivel general	Integración	Dominación	Integración	Dominación
Mujeres	Integración	Dominación	Integración	Dominación
Hombres	Integración	Dominación	Dominación	Compromiso

**Tabla 5.1 Comparativa resultados con Manjón**

Para Ganaza (2001) los hombres tienden al estilo dominación a la hora de enfrentarse a un conflicto y las mujeres prefieren el compromiso.

	NUESTROS RESULTADOS	GANAZA
	más utilizado	más utilizado
Mujeres	Integración	Compromiso
Hombres	Integración	Dominación

**Tabla 5.2 Comparativa resultados con Ganaza**

Los resultados del estudio de Munduate, Ganaza y Alcaide (1993) indican que no pudieron establecer diferencias entre sexos en los distintos estilos de gestión del conflicto. Si bien, si pudieron observar algunas tendencias como que, las mujeres tienden a usar más el estilo de compromiso y los hombres el estilo de evitación.

En el estudio de Luna (2017) observamos la importancia de la empatía en la resolución de conflictos, sus participantes al igual que los participantes de nuestro estudio son mayormente integradores.

### 5.1.2 Comparación de resultados en los Valores Personales

En cuanto a Valores Personales, nuestros participantes, tanto hombres como mujeres, se decantan por la dimensión “conducta social”, seguida de la dimensión “consideración con los demás”. El hedonismo en nuestro estudio ocupa el último lugar.

En el estudio de Manjón (2017) la dimensión “vida personal” era la protagonista de sus participantes, que en nuestro estudio ocuparía el tercer lugar. Pensamos que, las diferencias de los resultados entre el estudio de Manjón (2017) y el nuestro, podrían estar motivadas por la variable descriptiva “experiencia laboral” que son diferentes en cada estudio.

En el estudio realizado por Abella, Lezcano y Casado (2017) el valor que tiene mayor puntuación es el hedonismo. En cuanto al sexo en su estudio se observan importantes diferencias entre hombres y mujeres. Para las mujeres lo más importante será que sus actos no supongan un daño para la familia, para los hombres la búsqueda del placer y estímulo medirán sus actos.

### **5.1.3 Comparación de resultados de Felicidad**

Los datos de nuestro estudio con respecto a este tema, nos muestra que el total de nuestros participantes se decantan por la importancia de la Felicidad Personal, en segundo lugar se encuentra la Felicidad Global y por último la Felicidad Laboral. No existiendo diferencias significativas entre mujeres y hombres.

El estudio realizado por García del Junco, Nieto y Carrera (2014), concluye diciendo que hay una conexión no demasiado compacta aunque sí lo suficientemente segura, entre el nivel de compromiso de la empresa con su Responsabilidad Social Corporativa y el grado de felicidad que sus miembros sienten en su trabajo.

En el estudio de Rodríguez (2016) no encuentra diferencia entre hombres y mujeres en cuanto al nivel de satisfacción laboral.

En el estudio de Grimaldi (2017) el grado de felicidad de los empleados es de 5,724 de un máximo de 7 puntos. Destacaremos que aquellos aspectos que hacen más felices a los trabajadores son los relativos a sus vidas personales, al igual que ocurre en nuestro estudio. Sin embargo, en nuestro estudio el grado de felicidad global es de 5,1455 más bajo.

Para Rabal (2017), sus participantes son felices con un índice de felicidad global de 5,62. La diferencia entre sexos no es significativa

### **5.1.4 Comparación de resultados entre los estilos de Gestión del Conflicto y Valores Personales**

Los resultados obtenidos de nuestros participantes indican que los integradores son los más complejos, ya que tienden a relacionarse positivamente con todos los valores.

El estilo de gestión compromiso es significativo con todos menos con el bienestar social, relacionándose mucho con el hedonismo.

El estilo servilismo tiene una correlación significativa con la vida personal y el bienestar social, aunque la más alta es la consideración con los demás. Las personas que tienden a ceder son personas que piensan mucho en los demás y en la conducta social.

En el estilo evitación hay tres valores con los que no se relaciona vida personal, actitud lógica y bienestar social. Los evitadores tienen una alta correlación con la conducta social.

El estilo de gestión dominación, solo correlaciona positivamente con el hedonismo.

Pol (2015), constata que los valores personales influyen sobre los estilos de gestión del conflicto, especialmente en los estilos de integración y dominación. El hedonismo es el principal determinante de la dominación.

En el estudio realizado por Manjón (2017) la dimensión “vida personal” mantiene una relación significativa y positiva con el estilo integración, evitación y dominación. El hedonismo presenta una correlación significativa con todos los estilos de gestión del conflicto. La conducta social tiene una relación significativa y positiva con el estilo de

integración, evitación y dominación. En este estudio la dimensión Bienestar Social no tiene una relación significativa con ningún estilo de gestión.

A continuación exponemos un cuadro donde se comparan los datos numéricos obtenidos por el estudio realizado por Manjón (2017) y el nuestro, relacionando los Estilos de Gestión de Conflictos con los Valores Personales y que resume lo anteriormente expuesto.

VALORES PERSONALES	ESTILOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS				
	INTEGRACIÓN	COMPROMISO	SERVILISMO	EVITACIÓN	DOMINACIÓN
VIDA PERSONAL	0,446**	0,298*	0,258	-0,003	0,145
	0,141	0,319*	0,339*	0,248	0,435**
CONDUCTA SOCIAL	0,441**	0,321*	0,391**	0,423**	0,064
	0,455**	0,196	0,021	0,39	0,460**
BIENESTAR SOCIAL	0,271*	0,174	0,156	0,175	-0,004
	-0,079	0,273	0,288	0,155	0,169
CONSIDERACIÓN CON LOS DEMÁS	0,478**	0,292*	0,400**	0,315*	0,098
	0,241	0,026	0,152	0,092	0,089
ACTITUD LÓGICA	0,344*	0,302*	0,353**	0,165	0,263
	-0,148	-0,106	-0,084	-0,183	0,154
HEDONISMO	0,424**	0,399**	0,282*	0,315*	0,277*
	0,263	0,264	0,295	0,165	0,541**

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

 Nuestro estudio

 Manjón

**Tabla 5.3 Comparativa resultados Estilos de Gestión con Valores Personales con Manjón**

### 5.1.5 Comparación de resultados entre la Felicidad y Valores Personales

En nuestro estudio también hemos podido comprobar la importancia de la relación entre Felicidad y Valores Personales, al igual que ha ocurrido en el estudio de Benedito, Bonavia y Llinares, L. (2008) que arroja datos importantes sobre la existencia de la relación que existe entre la satisfacción laboral y el sistema de valores de una persona. En este estudio los trabajadores más satisfechos son aquellos que conceden mayor importancia a los valores instrumentales, los que dependen de los demás y modos de conducta.

## 5.2. CONCLUSIONES

Al inicio de nuestro Trabajo Fin de Grado nos planteamos los siguientes objetivos en nuestra investigación:

- 1.- Identificar y analizar los Estilos de Gestión del Conflicto.
- 2.- Identificar y analizar los Valores Personales.
- 3.- Determinar el nivel de Felicidad
- 4.- Relación de Estilos de Gestión del Conflicto y Valores Personales
- 5.- Relación de Estilos de Gestión del Conflicto y Felicidad
- 6.- Relación de Estilos de Valores Personales y Felicidad

De nuestro trabajo deducimos que, nuestros participantes prefieren la integración como forma de gestionar los conflictos, que la dimensión “conducta social” es la más importante para ellos y que la felicidad personal es fundamental para nuestros encuestados.

Igualmente queremos comentar, que avalados por la labor de análisis de los resultados obtenidos podemos afirmar que las correlaciones más significativas son:

- Estilo de gestión de conflicto integración con la dimensión “consideración con los demás”
- Estilo de gestión de conflicto integración con felicidad personal
- La dimensión “consideración con los demás” con felicidad personal

Por lo anteriormente expuesto, podemos decir que hemos alcanzado los objetivos que nos habíamos marcado al inicio de este Trabajo Fin de Grado de analizar, identificar, definir y poner en relación los Estilos de Gestión del Conflicto, los Valores Personales y el nivel de Felicidad.

## 5.3. LIMITACIONES

Las principales limitaciones que nos hemos encontrado al realizar nuestro estudio, han sido las siguientes:

- ✓ El número limitado de participantes que han efectuado los cuestionarios, que hace que la muestra no sea significativa y no podamos realizar afirmaciones que sean extensibles a la realidad. Tendríamos que realizar muchos más cuestionarios para poder representar a la población que nos dirigimos. Esta misma deficiencia se encontró Manjón (2017) en su estudio.
- ✓ Zona geográfica limitada, los cuestionarios se han pasado a personas de la misma ciudad, por lo que no podemos categorizar sobre los resultados al desconocer que piensan personas de otras zonas geográficas.
- ✓ El uso del autoinforme, es una recogida de datos que puede variar si se efectúa a las mismas personas en otro momento de su vida, ya que las respuestas pueden estar envueltas por una gran subjetividad (Pol,2015). El uso del autoinforme cuenta con un formato de preguntas y respuestas

estructuradas que tiene unas carencias metodológicas, pues los entrevistados pueden contestar indicando los estilos más admitidos socialmente. En estos cuestionarios el individuo tiende a dar buena imagen (Ganaza, 2001).

## BIBLIOGRAFÍA

Abella, V., Lezcano, F y Casado, R. (2017). Evaluación de la jerarquía de los valores humanos de Schwartz en la adolescencia: diferencias de género e implicaciones educativas. *RBE – Revista Brasileira de Educação*, v. 22, nº 68, 123-146.

Benedito, M., Bonavia, T. y Llinares, L. (2008). Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral. *Revista Colombiana de Psicología*, nº 17, 59-74 Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/13782/1/1402-16121-1-PB.pdf>

Blanch, J.M., Sahagún, M.A., Cantera, L.M. y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar General Laboral. Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, v.26, 2, 157-170 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3418267>

Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>

Congreso de los Diputados. Informe de la Subcomisión del Congreso de los Diputados (2006) para potenciar y promover la responsabilidad social de las empresas. Recuperado de [https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2013/07/subcomision\\_-\\_rsc\\_libro-blanco\\_informe.pdf](https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2013/07/subcomision_-_rsc_libro-blanco_informe.pdf)

Dillon, K. (2017). Gestionar conflictos de forma constructiva. *Harvard Deusto Business Review*, nº 270, 68-74. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6102443>

Gaitán, I., Bretón, D.C., Hci Lai Choi Urbano, Mahecha, C. y Arteaga, M. (2015) Todo es cuestión de actitud. Gestión de la felicidad. *Harvard Deusto Business Review*, nº 244, 6-17. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5036003>

Ganaza, J. D. (2001): *Los conglomerados de Estilos de Gestión del conflicto: Una Nueva Aproximación para Entender la Conducta Conflictiva*. Tesis doctoral, Sevilla.

García del Junco, J., Martín, F. y Alvarez, P. (2006). Los valores personales y su influencia en el espíritu emprendedor. *Boletín de Estudios Económicos*, 4 (189), 471-494.

García del Junco, J., Nieto, E. y Carrera, D. (2014). Relación entre la R.S.C. y la felicidad de los empleados: aplicación al caso de empresas pertenecientes a las provincias de Sevilla y Cádiz. *Revista Atlántica de Economía*, v 2, nº 1. Recuperado de [file:///C:/Users/Portatil/Downloads/Dialnet-RelacionEntreLaRSCYLaFelicidadDeLosEmpleados-5318300%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Portatil/Downloads/Dialnet-RelacionEntreLaRSCYLaFelicidadDeLosEmpleados-5318300%20(1).pdf)

García, S. y Dolan, S. (1997). *La Dirección por Valores. El cambio más allá de la dirección por objetivos*. Madrid: McGraw Hill Interamericana.

Grimaldi, C. (2017). *Felicidad laboral y Cultura organizativa*. Trabajo Fin de Grado

Luna, A. (2017). Sexismo ambivalente y estilos de manejo de conflictos en estudiantes de bachillerato. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, v. 8, nº 15. Recuperado de <file:///C:/Users/Portatil/Downloads/Dialnet-SexismoAmbivalenteYEstilosDeManejoDeConflictosEnEs-6123667.pdf>

Manjón, M. (2017). *Los valores personales y los estilos de gestión del conflicto (Análisis Empírico)*. Trabajo Fin de Grado

Mauri, M. (2018). *Tesis básicas sobre la felicidad y la libertad*. Universitat de Barcelona. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/65911/1/Tesis%20b%C3%A1sicas%20sobre%20la%20felicidad%20y%20la%20libertad.pdf> Consultado en Mayo 2018

Medina, E. (2015). *Diseño de una escala multifactorial basada en la teoría de Schwartz para medir los valores personales en las organizaciones peruanas*. Tesis doctoral. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/39446>

Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del psicólogo*, v.37, nº 2, 143-151. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5573450>

Munduate, L., Ganaza, J. y Alcaide, M. (1993). Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. *Revista de Psicología Social*, 8 (1), 47-68. Recuperado de [file:///C:/Users/Portatil/Downloads/Dialnet-EstilosDeGestionDelConflictoInterpersonalEnLasOrga-111779%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Portatil/Downloads/Dialnet-EstilosDeGestionDelConflictoInterpersonalEnLasOrga-111779%20(5).pdf)

Paez, J. (2014). Teorías de valor: modelos e implicaciones educativas. *Revista de Psicología y Educación*, v 9, nº 1, 129-149. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4859818>

Pol, R.T. (2015). *La influencia de los valores personales en la gestión del conflicto a través de la negociación*. Tesis Doctoral. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/34344>

Rabal, P. (2017). *Análisis de la Responsabilidad Social Corporativa y la felicidad laboral en la empresa X*. Trabajo Fin de Grado

Rahim, M.A. (1983). *Rahim Organizational Conflict Inventory-II: Forms A, B & C*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press

Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. Tesis Doctoral. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=62252>

Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. New York: Free Press

Schwartz, S. (1992). Universals in the content and structure of values: Theory and empirical tests in 20 countries. En M. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 25, pp. 1-65). New York: Academic Press. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.220.3674&rep=rep1&type=pdf>

Torre, S. (2018). *Dimensión emocional y Estilos de vida*. Recuperado de [http://www.ub.edu/sentipensar/pdf/dimension\\_emocional.pdf](http://www.ub.edu/sentipensar/pdf/dimension_emocional.pdf) Consultado en agosto 2018

Vázquez de Prada, C. y Vázquez, S. (2016). Resultados de la aplicación de un programa para la mejora de la inteligencia emocional y la felicidad en jóvenes recién titulados. *Inteligencia Emocional y Bienestar II: reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones*, Soler, J.L., 817-830. España: Ediciones Universidad de San Jorge. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5574918>

Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: Oxford University Press

## **ANEXOS**