



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Propiedades psicométricas del inventario de estilos de
manejo de conflicto organizacional ROCI - II en docentes de la
ciudad de Chimbote 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Salazar Vercelli, Monica Alexandra (orcid.org/0000-0003-2506-8194)

ASESOR:

Dr. Alva Olivos, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-7623-1401)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicométrica

CHIMBOTE - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicado a Dios por guiar cada uno de mis pasos en mi vida universitaria, por permitirme cumplir una meta más en mi vida.

A todos mis familiares, amistades que confiaron en mí y me apoyaron de manera incondicional.

A mis docentes universitarios y asesores por su paciencia, tiempo y dedicación en enriquecer mis conocimientos en mi vida académica.

A mi abuelo por todas las enseñanzas que me dio en vida y por todo el apoyo que me brindó.

AGRADECIMIENTO

Agradecer primeramente a Dios por estar siempre presente en mi vida, quien nunca me abandona y siempre me ampara, a mi abuelo en el cielo que guía hoy mis pasos, a mi madre que siempre me apoyó, motivándome a seguir mis sueños y metas. A mis tía Ysabel por brindarme todo el apoyo incondicional en casa, quien me acompañaba algunas noches de amanecida por tareas y trabajos de la universidad.

A mis amistades y compañeros de la universidad quienes me enriquecieron con sus conocimientos, experiencia de vida, a todos los docentes que contribuyeron con mi formación en especial a la Mg. Teresita Aldave mi primera asesora de mi curso de prácticas pre profesionales, por su dedicación y su gran labor de docente universitaria.

A mis jefes del trabajo que siempre me han apoyado con mis estudios y en mi formación, brindándome los permisos necesarios para continuar con mi carrera, a mis compañeras del trabajo, quienes me cubrían mientras hacía alguna tarea en el trabajo.

A todas las personas que se sumaron con su granito de arena para poder culminar mi carrera universitaria.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1-6
II. MARCO TEÓRICO.....	7-14
III. METODOLOGÍA.....	15-18
3.1. Tipo de investigación.....	15
3.2. Variable y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19-22
V. DISCUSIÓN.....	23-25
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estadísticos descriptivos y correlación ítem-factor de la escala Estilos de manejo de conflicto.....	19
Tabla 2: Matriz de correlaciones por ítems de la escala Estilos de manejo de conflicto.....	20
Tabla 3: Índices de ajuste de la escala Estilos de manejo de conflicto.....	21
Tabla 4: Estadísticos de consistencia interna de la escala Estilos de manejo de conflicto.....	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Diagrama de senderos de la escala Estilos de manejo de conflicto.....	21
---	----

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar las propiedades psicométricas del inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional ROCI II, en una muestra compuesta por 320 trabajadores docentes de instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de Chicla, con un muestreo no probabilístico por conveniencia, se aplicó el inventario mediante un formato Google forms, la investigación de tipo instrumental. Se precisó la validez de constructo por medio del análisis factorial confirmatorio donde se evidenció que los ítems aportan de manera significativa a cada factor cuyo valor chi cuadrado relativo (χ^2/gf) es de 2,09 es un índice aceptable, siendo GFI=,834, RMSEA=,058, SRMR= ,061, CFI= ,917, TLI=, 908, AIC de ajuste parsimonioso de 21471,978; en general el modelo presenta índices de ajuste absoluto y comparativo aceptables. Se obtuvo la confiabilidad por medio del coeficiente de Omega obteniendo valores mayores a .70, en la dimensión de integración se obtuvo un valor de .93, en la de evitación un .82, en dominación un .77, en servilismo un .82 y en compromiso un .77, lo que indican un coeficiente de fiabilidad aceptable. En conclusión, el inventario presenta una validez y confiabilidad aceptables.

Palabras clave: Estilos de manejo de conflicto, docentes, propiedades psicométricas.

Abstract

The present study aimed to determine the psychometric properties of the inventory of organizational conflict management styles ROCI II, in a sample composed of 320 teaching workers from public and private educational institutions in the city of Chimbote, with a non-probabilistic sampling for convenience. The inventory was applied using a Google forms format, instrumental research. The construct validity was specified through confirmatory factor analysis where it was evidenced that the items contribute significantly to each factor whose relative chi-square value (χ^2 / gl) is 2.09 is an acceptable index, with GFI = .834 , RMSEA = .058, SRMR = .061, CFI = .917, TLI = .908, Parsimonious Fit AIC of 21471.978; in general, the model presents acceptable absolute and comparative fit indices. Reliability was obtained by means of the Omega coefficient, obtaining values greater than .70, in the integration dimension a value of .93 was obtained, in the avoidance dimension a .82, in dominance a .77, in servility a .82 and in compromise a .77, which indicates an acceptable reliability coefficient. In conclusion, the inventory has acceptable validity and reliability.

Keywords: Conflict management styles, teachers, psychometric properties.

I. INTRODUCCIÓN

En la sociedad las relaciones humanas son de vital importancia ya que día a día nos relacionamos con nuestro entorno, Aristoteles, (384-322, a. de C. citado por Lettieri, 2002) refiere que *“el hombre es un ser social por naturaleza”* es decir el ser humano desde que nace se relaciona con su entorno, y en el medio en el que vive y en el que se desenvuelve.

El conflicto es un proceso consustancial a las relaciones humanas, peculiarmente en entornos laborales. Los seres humanos tienen diferentes experiencias, valores, opiniones y formas de llevar a cabo tareas, lo que puede generar desacuerdos con el tiempo. Sorprendentemente, los conflictos interpersonales en el trabajo aún no se han estudiado en el contexto de las pequeñas empresas, que es un contexto particularmente relevante para estudiar este fenómeno (Dodd, 2011).

Es una situación activa que se encuentra presente en todas las empresas y grupos, hace falta que los centros educativos se encuentren a la medida adiestrados, debiendo contar con personal bien preparado, donde los directores sepan reconocer, hallar y organizar las situaciones conflictivas. En el contexto de relaciones interpersonales, la existencia de los conflictos es persistentemente subyacente (Sylva, 2014).

Las instituciones educativas, son centros académicos, en el cual los niños, niñas, adolescentes y jóvenes pertenecientes a diversas comunidades, religiones, culturas, asisten para aprender, y si no se genera la enseñanza efectiva, el objeto de la misma no se puede generar, y pueden desencadenar conflictos con los padres de familia, además de eso, el medio ambiente debe ser agradable para la enseñanza y para el aprendizaje (Bahadur, 2015).

El conflicto ocurre naturalmente y normalmente en escuelas, ocurren debido a problemas en equipos, entre los individuos o grupos que tienen dificultad para trabajar juntos, lo que lleva a las cosas a un punto muerto, o simplemente conduciendo al caos (Eren, 1984).

Del mismo modo, Makaye y Ndoferepi (2012), argumentan que los maestros y los directores pueden entrar en conflicto por ciertos problemas diarios, semanales y / o mensuales. La razón de tales conflictos es la asignación de clase / aula, la falta de recursos de aprendizaje.

Aunque siempre existen conflictos en los centros académicos, la mayoría de los estudiantes, maestros, jefes y padres pueden no actuar de manera eficiente para resolver los conflictos. Para el estudiante, es importante saber que los conflictos pueden ser resueltos adecuadamente, y eso a su vez ayudará al estudiante para lograr el éxito académico. En primer lugar, es importante descubrir las causas, tipos y la naturaleza de estas diferencias, qué problemas se manifiestan entre los estudiantes, con sus maestros o con otros miembros importantes de la escuela administración; la comprensión de las razones de la naturaleza de los conflictos es necesaria para gestión de conflictos y para luchar eficazmente contra estos (Özgan, 2015.)

Callatupa (2017) en su investigación realizada a docentes en puno en la cual mostraron que los estilos de manejo de conflictos afectan de forma considerablemente en la práctica docente; así el estilo de evasión consiguió 19.03%; el estilo servicial un 25.04%; el estilo compulsivo 22.64%; el estilo de compromiso un 17.66% y el estilo de colaboración un 23.61 lo que indica que hay una relación predominante significativa de los estilos de manejo de conflictos en la práctica docente.

En cuanto a cómo consideran la relación con sus compañeros un 9.8% refiere que es muy eficiente, un 49.2% refiere que es buena mientras que es 34.4% considera que es regular y el otro 4.9% menciona que su relación es deficiente y el 1.6% considera muy deficiente, la expectativa que poseen los trabajadores de la relación con sus compañeros de trabajo es tener mayor confianza y colaboración mutua, de esta forma tener un mejor clima en el que se considera (Callatupa, 2017).

La praxis laboral de los docentes de la Dirección Regional de Educación Puno, se ve principalmente perjudicado por los conflictos interpersonales, los datos obtenidos demuestran que existe una inapropiada comunicación interpersonal, un alejamiento entre los docentes, inoportunos comentarios verbales y una relación deficiente con los compañeros, ocasionando un desenvolvimiento laboral contraproducente (sardón, 2018).

Prelle (2018) por su parte refiere que en el entorno en el que nos desenvolvemos un conflicto es normal, y que probablemente tengamos que tratar con familiares, jefes, compañeros, clientes y proveedores asimismo refiere que la mayoría de ellos se pueden resolver serenando nuestras actitudes o colocando mayor hincapié en escuchar, preguntar y hablar de forma simpática en el momento que sentimos que estamos frente a ideas diversas.

Las personas pensamos de diferente manera hacemos ciertas cosas y dejamos de hacer ciertas actividades, lo que uno hace repercute de forma negativa y positiva en el otro, lo que beneficia a uno perjudica a otro, lo que es conveniente para uno es un inconveniente para otro, es decir que un conflicto se puede generar de una a mil maneras Kennedy, benson y McMillan (1990 citado por Gonzalez, Llinares y Zurriaga 2012).

Coser (2006) manifiesta que el conflicto es espontáneo en nosotros, por lo que lo hallamos en todas partes de nuestra sociedad. Existe el conflicto de la guerra, asimismo tenemos el conflicto que encontramos en la vida diaria y en las relaciones, por lo común queremos lograr algo por medio del conflicto, y existen muchas maneras de poder lograr esa meta.

Según Catana (2015) refiere que varias de las causas de los conflictos por los maestros son: el deterioro del clima escolar, la mala comunicación entre los maestros dada por la distorsión del mensaje, el aislamiento de algunos grupos o individuos, la formación de algunas coaliciones entre los maestros, todo esto conduciendo a una atmósfera hostil, nerviosismo y emociones negativas, con un impacto negativo en su desempeño profesional.

El manejo de conflictos va a ser que los trabajadores sepan manejar situaciones a las que se ven expuestas a diario y esto va a mejorar el ambiente laboral ya que si no se manejan esto puede traer consecuencias como el ausentismo, la insatisfacción laboral entre otros Robbins, (1997 citado por Chiavenato 2017).

Los trabajadores docentes son los que tienen que manejar conflictos a diario ya sea con los padres de familia, con los estudiantes y asimismo con sus compañeros de trabajo, la ugel, o el ministerio de educación ya que les exigen métodos de enseñanza para los estudiantes, afrontando retos a diario y realizando sus sesiones de aprendizaje, además contando con un sueldo no mayor a dos mil soles, asimismo la falta de infraestructura y la falta de materiales psicopedagógicos que faciliten el aprendizaje, es por ello que muchas veces optan por ir a huelgas y han demostrado que son los que más conflictos se les presentan continuamente.

Volviendo a la realidad problemática que hay en Chimbote, se sabe que el ámbito organizacional tenemos el sector pesquero, industrial,

educativo, salud, gastronómico, todos brindamos un servicio a la comunidad, tenemos contacto con compañeros de trabajo, con nuestros jefes y asimismo con subordinados en el ambiente laboral, lo cual de por el hecho de interactuar podemos llegar a tener un conflicto con alguno de los ya mencionados, sin embargo carecemos de una prueba adaptada a nuestro contexto que mida que estilos de manejo de conflicto que sea rápida y fácil de usar para poder así tomar medidas de prevención a dicha variable.

Para el presente trabajo se utilizara el instrumento creado por Rahim en 1983, Rahim organizational conflict inventory – II (ROCI) el cual fue traducido al español y validado para la población española por Munduate, Ganaza y Aicaide (1993) el cual sirve para identificar los estilos de manejo de conflictos organizacional, una escala tipo lickert de 5 dimensiones las cuales son integración, servilismo, compromiso evitación y dominación en sus tres formas en relaciones con subordinados, con superiores o compañeros, distribuidos en 28 items .

En el proceso mencionado nos formulamos esta interrogante ¿Cuáles son las propiedades psicométricas del inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional Roci - II en docentes de la ciudad de Chimbote? La cual responderemos más adelante.

Es por ello que el presente estudio se justifica de la siguiente manera: A nivel teórico servirá como una fuente para aquellos que estén interesados en la variable investigada ya que cuenta con teorías, conceptos claros, bibliografía y para quienes quieran ampliar sus conocimientos sobre la variable.

A nivel práctico la presente investigación puede ser tomada como un antecedente para futuras investigaciones y permitirá evaluar los estilos de manejo de conflicto organizacional ya que en nuestro contexto no contamos con instrumentos adaptados y fáciles de utilizar para la presente variable.

A nivel social favorecer al ámbito organizacional debido a que se cuenta con un instrumento adaptado que mida la variable de estilos de manejo de conflicto organizacional e identificar qué tipo de estilo es el que se debe de emplear para fomentar resultados positivos para la organización en general y que tipo se debe evitar para caer en resultados negativos, asimismo permitir la facilitación de herramientas para abordar tales conflictos que se generan en el ambiente laboral.

A nivel metodológico podrá ser utilizado para futuras investigaciones de dicha variable, al ser una escala confiable y válida en nuestro contexto fomentando la utilización de dicho instrumento.

Por otro lado, este estudio tiene como objetivo general determinar las propiedades psicométricas del inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional ROCI II en trabajadores docentes de Chimbote.

Asimismo como primer objetivo específico es el describir las evidencias de validez por medio del análisis factorial confirmatorio y el segundo es identificar las evidencias de confiabilidad por consistencia interna por medio del coeficiente omega del inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional ROCI II en docentes de instituciones educativas de Chimbote.

II. MARCO TEÓRICO

Para la siguiente investigación tuvimos que recolectar trabajos previos que mostramos a continuación:

Luna, Valencia, Nava (2018) realizaron un estudio en una muestra de 663 adolescentes en México cual se halló que las cargas factoriales oscilaron entre .50, .75 y los coeficientes de determinación estandarizados fueron aceptables, de .25 y .56, Los índices de confiabilidad según los estilos fueron en dominante fue de .70, complaciente .79, en evitativo un .72 y en el estilo cooperativo un .88 en alfa de Cronbach, bondad de ajuste ($\chi^2/g.l = 2.697$, $p < .001$; RMSEA = .051); mientras que otros indicaron un ajuste moderado (GFI = .900; AGFI = .882; PGFI = .762).

Valente, Monteiro y Lourenço, (2017) realizaron un estudio psicométrico con una muestra de 745 docentes de Brasil, la cual tenía como objetivo adaptar y validar el inventario de estilos de manejo de conflicto Organizacional ROCI II en el contexto brasileño y docente, donde las cargas factoriales oscilan en Integración, Consentimiento, Dominación, Evitación y Compromiso corresponden a los alphas de .87, .82, .79, .82 y .81, respectivamente, hecho que confirma su buena consistencia interna, El modelo presenta los siguientes índices de ajuste: $\chi^2 (340) = 583,727$; $p < 0,001$; $\chi^2 / g.l. = 1,717$; GFI = .943; AGFI = .932; CFI = .965; TLI = .961; RMSEA = .035 (LO / .027 - HI / .035). Los valores alcanzados en los índices de bondad sugieren que el ajuste general del modelo es bueno.

Ramírez y Borges (2011) realizaron una investigación en brasil el cual tenía como objetivo adaptar y aportar evidencias de validez del inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional (ROCI– II) en una muestra de 353 trabajadores brasileños, en la cual se encontró que la adaptación del inventario es válido y confiable.

Mita y Dabasis (2008) realizaron una investigación en India en donde utilizaron la escala de Rahim (Roci II), y lograron validar la escala en su contexto, la muestra fue de 124 propietarios-gerentes de empresas familiares.

Bustos y Olave (2006) realizaron la investigación en Chile sobre el análisis factorial del Inventario de estilos de manejo de conflicto de ROCI-II en donde los resultados indican que la consistencia interna es adecuada para la adaptación y la validez de contenido es adecuada utilizaron una muestra de 200 personas.

Munduate, Ganaza y Aicaide (1993) realizaron la adaptación del inventario de estilos de manejo de conflictos de Rahim en sus tres formas A, B, C, relaciones con subordinados, con sus superiores y con sus compañeros respectivamente, en las cuales hallaron que es una prueba válida y adaptada en el contexto español.

Rahim y Magner (1995) realizaron la investigación sobre el análisis factorial confirmatorio de los estilos de manejo interpersonal Conflicto: modelo factorial de primer orden y su invarianza entre grupos resultados dieron soporte a las validaciones convergentes y discriminantes de las subescalas que miden los 5 estilos de manejo de conflictos interpersonales, en el cual se determinó que el instrumento es válido y confiable en su idioma de origen en inglés.

Pegalajar (2018) realizó una investigación titulada análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios utilizó el inventario de Rahim II en el cual se analizaron los 5 estilos de manejo de conflictos interpersonales forma C que mide el manejo de conflictos entre compañeros.

Nos basaremos en los diversos principios y conocimientos que constituyen y desarrollan los diferentes marcos teóricos y enfoques sobre conflicto, manejo de conflictos entre otros.

Según la Rae (2018) define el conflicto como un “*problema, cuestión o materia de discusión*”, es decir es una discordancia que se da entre 2 personas, asimismo refiere que un conflicto colectivo es aquella que se origina entre trabajadores y llega a afectar a la organización, y su negociación va a tener consecuencias en forma general

Robbins (2015) define el conflicto como una forma que inicia en el momento en el que una de las partes involucradas se da cuenta que la otra ha sufrido un impacto negativo, o está por hacerlo, algo que a la primera le preocupa, desde los actos abiertos y violentos a las formas más sutiles de desacuerdo.

Por otro lado Chiavenato (2011) la define como las diferencias de los intereses y objetivos que se dan entre las personas en el ambiente de trabajo.

Según Camison (2006) define los conflictos organizacionales como la dificultad que se presentan en los objetivos organizacionales y los objetivos de uno mismo, lo cual genera posturas contrapuestas.

Por otro lado, Munduate y Medina (2011) refieren que la gestión del conflicto son varios procesos e intervenciones las cuales pueden ser de carácter estructural como de carácter conductual, el objetivo de ambas es disminuir, reforzar y solucionar una situación divergente entre dos o más partes involucradas.

Asimismo, Robbins y Judge (2015), menciona 3 enfoques teóricos que se mencionan a continuación:

La teoría tradicional refiere que los conflictos son dañinos y es por ello que se deben de evitar ya que repercuten de forma negativa y genera un mal funcionamiento en el grupo. Además, refieren que los conflictos son el resultado de la mala comunicación, falta de franquicia y de

seguridad entre las personas e incompetencia de los gerentes de ser sensibles a las exigencias y pretensiones de los empleados.

La teoría de relaciones humanas examinó que los conflictos se dan de manera sencilla entre los grupos y las organizaciones, es decir son inevitables, es imposible excluirlos y además estos pueden beneficiar el desempeño de grupo, se deben de aceptar los conflictos como tal.

La teoría interaccionista tiene la certeza de que los conflictos son una fuerza positiva para el grupo, asimismo refiere que son imprescindible para que los que forman el grupo se desempeñen con mayor eficacia, además, incita a los jefes a mantener un estado insignificante y constante de conflictos suficientes para que el grupo este en ininterrumpido movimiento. Un grupo que no mantiene conflictos suele volverse estático, apático e indiferente, a la necesidad de cambiar e innovar.

Aproximación en el estudio de los estilos y conductas de gestión de conflictos:

Tenemos la aproximación dicotómica, en donde Deutsh, (1973, 1990, 1994, citado por Munduate y Medina; 2011) se refiere a la teoría de la cooperación y de la competición, en la cual la cooperación está caracterizada captación de interdependencia positiva, mientras que la competición es percibida de forma negativa por la interdependencia.

La aproximación de los tres estilos, Putnan y Wilson (1982, citado por Munduate y medina; 2011) tenemos la no confrontación, la cual es evitar el conflicto generado como tal, tenemos la orientación hacia la solución de problemas, es cuando se busca hallar algún tipo de solución al conflicto y trata de lograr un acuerdo de compromiso, asimismo tenemos el control, la cual hace referencia al buscar satisfacer intereses de uno mismo, sin tener en cuenta la de los demás.

La aproximación bidimensional, basado en la teoría de intereses dobles, Rahim y Bonoma (1979, citado por Munduate y medina; 2011) realizaron una reinterpretación dividida en dos dimensiones en el interés por resultados propios (alta o baja), en donde el interés va a ser descrito como la motivación que tiene uno por alcanzar sus propios objetivos y satisfacer sus necesidades, y el interés por resultados de los demás, descrito como la motivación por conseguir los objetivos de los demás (alta o baja) además muestra los diferente tipos de estilos de manejo de conflictos los cuales se muestran a continuación:

Estilo de integración: Este estilo implica una gran preocupación por sí mismo y por la otra parte involucrada en el conflicto. Se trata de la colaboración entre las partes (es decir, la apertura, el intercambio de información y el examen de las diferencias) para llegar a una solución aceptable para ambas partes.

Estilo de evitación: Esto está asociado con una baja preocupación por sí mismo y por la otra parte involucrada en el conflicto. Se ha asociado con situaciones de retirada, pasatiempo, evasión o "no ver mal, no escuchar mal, no hablar mal".

Estilo de dominación: Este estilo implica una gran preocupación por uno mismo y poca preocupación por la otra parte involucrada en el conflicto. Se ha identificado con una orientación de ganar-perder o con un comportamiento forzado para ganar la posición.

Estilo de servilismo: Este estilo implica una baja preocupación por uno mismo y una alta preocupación por la otra parte involucrada en el conflicto. Una persona complaciente intenta minimizar las diferencias y enfatiza los puntos en común para satisfacer las preocupaciones de la otra parte.

Estilo de compromiso: este estilo implica una preocupación moderada por sí mismo y por la otra parte involucrada en el conflicto. Se asocia

con dar y recibir o compartir mediante el cual ambas partes renuncian a algo para tomar una decisión mutuamente aceptable.

Según Robbins y Judge (2015) refieren que existen niveles del conflicto

Conflicto intrapersonal o interno del individuo se da dentro de cada persona por su forma de pensar y percibir las cosas, hay contradicciones en sus decisiones.

Conflicto interpersonal o entre individuos, es cuando existe una oposición de intereses en ambas partes, se dan asumir roles diferentes.

El conflicto intergrupual se refiere a disputas entre varios o todos, los integrantes del grupo, lo que suele afectar su interacción y efectividad como grupo, se dan por áreas o departamentos, estos conflictos llegan a ser muy intensos, agotadores y costosos para los participantes.

El conflicto interorganizacional, se da entre dos o más organizaciones debido a las competencias en el mercado laboral.

Asimismo, Robbins y Judge (2015) refiere que existen condiciones que predisponen los conflictos los cuales son:

En cuanto a la diferenciación de actividades, se debe a que las personas, al ser parte de un puesto se rigen a ciertas tareas sean específicas del puesto se inician a desarrollar su forma de sentir y pensar

En cuanto a los recursos compartidos, en una organización pueden existir recursos que son utilizados por los trabajadores los cuales pueden ser limitados por la organización, provocando así una mala interacción en el grupo en el momento de querer utilizarlos.

Y finalmente tenemos actividades interdependientes, es decir que un puesto de trabajo va a depender del otro o un determinado departamento del otro, por lo que necesita que el departamento a desempeñe bien sus funciones para que el departamento b pueda seguir desempeñando sus actividades.

Asimismo, según Robbins, (1997 citado por Chiavenato, 2017) refiere que el proceso de conflictos tiene cinco etapas:

Como primer proceso tenemos los antecedentes del conflicto, es cuando se genera una disputa entre uno o más trabajadores debido a la mala comunicación, o por variables personales.

El segundo proceso es la cognición y personalización es cuando el problema o conflicto en sí mismo es percibido por una de las partes involucradas.

El tercer proceso es de las intenciones, es decir que en esta etapa es cuando se pregunta sobre qué podría uno hacer para enfrentarme al conflicto.

Cuarto proceso es el de gestión del conflicto es cuando las partes en conflicto reaccionan una frente a la otra.

Finalmente es la de resultados y consecuencias, las cuales pueden ser positivas como negativas.

Además, Robbins, 1997, (citado por Chiavenato, 2017) refiere que existen tres tipos de resultados posibles en un conflicto:

Primero tenemos perder – perder en el cual refiere que ninguna de las partes involucradas satisface sus necesidades, no consiguen sus objetivos.

Segundo tipo tenemos ganar – perder la cual hace referencia a que una de las partes involucradas alcanza satisfacer sus necesidades y logra sus objetivos mientras que la otra parte no lo logra.

Finalmente, como tercer tipo es ganar – ganar, la cual hace referencia a que ambas partes involucradas en el conflicto logran satisfacer sus necesidades de forma parcial o completa.

Por otro lado, Robbins, (1997 citado por Chiavenato, 2017) menciona que existen consecuencias funcionales del conflicto lo cual quiere decir que son aspectos positivos:

Hay un aumento en la motivación de cada una de las partes involucradas del conflicto, hay aumento en la adherencia en el grupo ya que persiguen una misma meta la cual sería solucionar el conflicto, existen mejoras en la comunicación ya que al enfrentarse a otras personas requerirá de mejorar su comunicación para solucionar o evitar más imprevistos con estas, hay disminución de tensión ya que al tratar de resolver el conflicto uno libera la tensión que se generó, y aumenta así la producción de trabajo, asimismo se fomenta el reconocimiento dentro de la organización en aquellos que logren gestionar el conflicto.

Mientras que las consecuencias disfuncionales según Robbins, (1997 citado por Chiavenato, 2017) :

Actitudes hostiles lo cual genera aún más diferencias entre las partes, disminución del rendimiento laboral por las partes involucradas en el conflicto, se ponen en riesgo los objetivos del grupo, existen fallos en la comunicación la cual puede volverse más agresiva.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

El estudio presentado es de tipo instrumental ya que pretende estudiar, analizar y determinar la validez y confiabilidad de un instrumento (Ato y Benavente, 2013)

3.2. Operacionalización de variables

Además, presentamos a continuación la variable estudiada, que es: estilos de manejo de conflicto.

Munduate, Ganaza y Alcaide (1993) la definen como varios procesos e intervenciones, su objetivo es disminuir, reforzar y solucionar una situación divergente entre dos o más involucrados.

Para medir la variable se utilizó el inventario de Rahim ROCI II el cual presenta 5 dimensiones y consta de 28 items; sus dimensiones son: Integración, Evitación, Dominación, Servilismo, Compromiso, y la escala de medición es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es una agrupación de los componentes que contienen ciertas particularidades que se pretenden estudiar (Ventura, 2017), es por ello que en la presente investigación la población está constituida por 1512, de los cuales son 532 varones y 980 mujeres trabajadores de instituciones educativas públicas de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote, (ugel, 2019).

Muestra

Para Hernández (2014) la muestra es, en naturaleza, un subgrupo de la población que se trata de estudiar, viene a ser el subconjunto de componentes que integran a ese grupo específico en sus elementos al que llamamos población.

Para dicha investigación la muestra está constituida por 320 trabajadores docentes, pertenecientes a la ciudad de Chimbote.

Muestreo

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia ya que permitió elegir aquellos casos que son de mayor acceso, que quisieron ser incluidos en la investigación. Lo cual es fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el criterio del investigador (Hernández, 2012).

Para ello se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión

- Docentes que laboren en instituciones públicas o privadas
- Docentes que se encuentren laborando actualmente
- Docentes que estén de acuerdo en llenar por completo el inventario sobre estilos de manejo de conflictos.
- Docentes de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.

Criterios de Exclusión

- Docentes que no laboren en instituciones educativas públicas o privadas.
- Docentes que no se encuentren en el momento de la aplicación
- Docentes que no estén de acuerdo en participar de la investigación.
- Docentes que no llenen el consentimiento informado.
- Docentes que no sean de otras ciudades no pertenecientes a Chimbote y Nuevo Chimbote.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos,

El presente trabajo utilizó la técnica psicométrica ya que por medio del inventario se hará la recolección de datos.

En cuanto a la ficha técnica, Munduate, Ganaza y Aicaide (1993) adaptaron y validaron el inventario sobre estilos de manejo de conflictos, su muestra fue conformada por 226 sujetos que desempeñan de naturaleza directiva con una medida de 40 años de edad pertenecientes a sectores de producción, sanidad y servicios de la provincia de Sevilla.

Las variables demográficas que se consideraron fueron: sexo, nivel de estudios, estatus jerárquico, área funcional y rol jerárquico del otro participante.

Los índices de confiabilidad alfa de Cronbach reportados por Munduate et al. (1993) fueron de .77, .76, .75, .70, y .62 para los estilos integrativo, complaciente, dominante, evasivo y comprometido, respectivamente, asimismo obtuvieron un coeficiente alfa de Cronbach para la escala total de .78, dicho cuestionario se estructura en tres niveles de relación; A, con superiores; B, con subordinados; y C, con compañeros.

Consta de 28 ítems en escala tipo Likert con 5 puntos, la aplicación puede realizarse de forma individual como colectiva y tiene una duración de 15 a 20 minutos, el ámbito es dirigido a la población laboral, a partir de los 18 años de edad.

3.5. Procedimiento

Debido a la coyuntura actual de la pandemia nos hemos visto obligados a usar las herramientas digitales para poder validar dicho instrumento por medio de formulario Google.

Se procedió a crear un formulario Google en el cual la primera parte consta del consentimiento informado y en la segunda parte los datos sociodemográficos y la tercera parte de la estructura de la escala como tal.

Para poder aplicar la escala se procedió a realizar la difusión por medio de las redes sociales, en el cual los participantes tenían la opción de elegir ser parte de la investigación por medio del consentimiento informado, luego se procedió a aplicar la escala como tal y esta a su vez era recopilada en la nube o drive, se procedió a agradecer a los participantes de la investigación.

Los datos recopilados en el drive o la nube fueron revisados según los criterios de exclusión e inclusión para ser depurados, asimismo fueron exportados a los programas respectivos para la validación correspondiente.

3.6. Método de Análisis de Datos

En la presente investigación psicométrica, se halló la validez por medio del análisis de la estructura interna, se realizó el paso de los datos en Excel (2019) y asimismo se ejecutó el análisis preliminar por medio del paquete estadístico R, Versión 4.1 el cual nos arrojó la media, la moda, la desviación estándar, la correlación ítem – test, para hallar la confiabilidad por medio de coeficiente omega, (Hernandez, 2014).

3.7. Aspectos éticos

Se hizo la entrega del link del formulario de Google con el consentimiento informado a los participantes, la aplicación se realizó de forma voluntaria a los participantes.

Asimismo, nos basamos en el código de ética y deontológica del colegio de psicólogos del Perú (2017) basada en los artículos del 22º al 27º del capítulo de Investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Estadísticos descriptivos y correlación ítem-factor de la escala Estilos de manejo de conflicto

Factor	Ítem	M	DE	g1	g2	r_{itc}	
						Ítem-factor	Ítem-test
Integración	1	3,86	1,100	-,678	-,648	,769	,739
	4	3,89	,983	-,741	,103	,762	,745
	5	3,76	1,134	-,541	-,790	,787	,739
	12	4,00	1,132	-,776	-,703	,735	,710
	22	3,68	1,053	-,526	-,575	,757	,739
	23	3,80	1,052	-,584	-,526	,772	,724
	28	3,92	1,104	-,859	-,088	,792	,758
Evitación	3	3,75	1,164	-,478	-,952	,561	,638
	6	3,73	1,110	-,594	-,464	,644	,707
	16	3,27	1,043	-,046	-,815	,543	,588
	17	3,63	1,048	-,442	-,509	,620	,641
	26	3,05	,993	,370	-,892	,473	,479
	27	3,83	1,048	-,747	-,175	,677	,712
Dominación	8	3,62	,994	-,283	-,874	,522	,623
	9	3,03	1,030	,121	-,492	,480	,580
	18	3,18	1,003	,199	-,578	,560	,566
	21	3,29	1,005	,064	-,646	,540	,504
	25	3,48	1,038	-,221	-,655	,584	,679
Servilismo	2	2,93	,982	,325	-,456	,574	,545
	10	2,89	1,029	,158	-,487	,667	,687
	11	2,91	1,018	,290	-,479	,627	,660
	13	2,98	1,022	,422	-,619	,465	,444
	19	3,14	1,018	,020	-,549	,579	,571
	24	3,02	,982	,461	-,488	,590	,499
Compromiso	7	3,84	,990	-,650	-,154	,645	,713
	14	3,54	1,013	-,248	-,915	,582	,657
	15	3,82	1,035	-,725	-,275	,678	,750
	20	3,17	,932	,220	-,449	,383	,453

Nota: M=media; DE=desviación estándar; g1=asimetría; g2=curtosis; ritc=coeficiente de correlación R corregido

En la tabla 1 se observa que media aritmética de los ítems oscilan entre 2,89 y 4; asimismo la asimetría y/o curtosis muestran estimaciones fuera del intervalo de [-0,5; 0,5] lo que indica que el conjunto de los ítems no muestran una distribución natural univariante, por otro lado la correlación corregida del ítem-test e ítem-factor son mayores que 0,3 lo cual indica que los ítems se discriminan aceptablemente en la escala Estilos de manejo de conflictos

Tabla 2
 Matriz de correlaciones por ítems de la escala Estilos de manejo de conflicto.

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27
I1	-																										
I2	0.415	-																									
I3	0.489	0.250	-																								
I4	0.644	0.359	0.530	-																							
I5	0.712	0.379	0.514	0.688	-																						
I6	0.578	0.339	0.550	0.556	0.575	-																					
I7	0.599	0.343	0.514	0.620	0.677	0.573	-																				
I8	0.546	0.325	0.467	0.514	0.539	0.438	0.505	-																			
I9	0.355	0.378	0.308	0.415	0.401	0.408	0.380	0.267	-																		
I10	0.457	0.442	0.481	0.447	0.457	0.478	0.444	0.354	0.539	-																	
I11	0.487	0.452	0.428	0.413	0.435	0.494	0.434	0.344	0.490	0.640	-																
I12	0.586	0.327	0.582	0.636	0.585	0.558	0.615	0.545	0.320	0.495	0.487	-															
I13	0.283	0.283	0.200	0.273	0.232	0.389	0.279	0.204	0.465	0.365	0.315	0.200	-														
I14	0.547	0.351	0.482	0.583	0.645	0.487	0.557	0.451	0.391	0.410	0.421	0.534	0.223	-													
I15	0.628	0.398	0.537	0.631	0.687	0.606	0.648	0.509	0.429	0.478	0.461	0.620	0.276	0.572	-												
I16	0.421	0.414	0.317	0.432	0.371	0.413	0.388	0.347	0.365	0.455	0.466	0.370	0.319	0.327	0.345	-											
I17	0.430	0.340	0.435	0.464	0.474	0.502	0.572	0.384	0.360	0.502	0.404	0.461	0.305	0.443	0.523	0.438	-										
I18	0.383	0.398	0.321	0.417	0.393	0.370	0.417	0.433	0.370	0.439	0.388	0.335	0.300	0.436	0.379	0.412	0.393	-									
I19	0.404	0.418	0.324	0.397	0.363	0.425	0.327	0.353	0.390	0.470	0.415	0.335	0.469	0.325	0.408	0.412	0.357	0.371	-								
I20	0.246	0.356	0.196	0.273	0.246	0.244	0.236	0.238	0.461	0.402	0.383	0.250	0.520	0.202	0.285	0.388	0.301	0.286	0.398	-							
I21	0.311	0.291	0.344	0.371	0.284	0.363	0.277	0.374	0.369	0.329	0.317	0.315	0.325	0.289	0.352	0.415	0.337	0.456	0.374	0.363	-						
I22	0.619	0.366	0.590	0.581	0.609	0.563	0.639	0.518	0.348	0.478	0.528	0.667	0.249	0.539	0.657	0.442	0.512	0.357	0.338	0.250	0.323	-					
I23	0.632	0.396	0.521	0.634	0.677	0.525	0.616	0.566	0.353	0.448	0.481	0.597	0.213	0.560	0.632	0.398	0.491	0.390	0.345	0.236	0.257	0.686	-				
I24	0.333	0.531	0.289	0.294	0.308	0.292	0.277	0.267	0.368	0.492	0.466	0.276	0.325	0.264	0.265	0.383	0.345	0.347	0.361	0.373	0.274	0.309	0.310	-			
I25	0.573	0.381	0.481	0.523	0.539	0.523	0.440	0.478	0.436	0.449	0.513	0.535	0.246	0.481	0.542	0.375	0.405	0.391	0.337	0.247	0.399	0.579	0.532	0.379	-		
I26	0.327	0.332	0.273	0.394	0.244	0.327	0.237	0.355	0.320	0.392	0.308	0.301	0.316	0.246	0.295	0.420	0.360	0.322	0.437	0.256	0.411	0.254	0.267	0.333	0.359	-	
I27	0.548	0.360	0.495	0.587	0.510	0.538	0.490	0.406	0.456	0.531	0.444	0.541	0.317	0.485	0.561	0.451	0.535	0.421	0.455	0.348	0.352	0.554	0.528	0.350	0.526	0.424	-
I28	0.672	0.324	0.559	0.650	0.680	0.562	0.644	0.502	0.416	0.513	0.495	0.652	0.288	0.545	0.684	0.412	0.502	0.376	0.390	0.328	0.339	0.651	0.660	0.328	0.533	0.261	0.57
																											0

En la tabla 2 se observa la matriz de correlaciones de los ítems donde los valores varían entre [0,196-0,712] los cuales al ser menores que 0,90 lo que demuestra la escasez de colinealidad entre los distintos pares de ítems, en consecuencia se procedió al análisis factorial confirmatorio.

Tabla 3
Índices de ajuste de la escala Estilos de manejo de conflicto.

Modelo	Ajuste absoluto				Ajuste comparativo		Ajuste parsimonioso
	χ^2/gl	GFI	RMSEA (IC 90%)	SRMR	CFI	TLI	AIC
28(5)	2,09	0,834	0,058 (0,053 – 0,064)	0,061	0,917	0,908	21471,978

Nota: 28(5)=Modelo de cinco dimensiones con 28 preguntas; χ^2/gl =Chi cuadrado sobre grados libertad; GFI=índice de bondad de ajuste; RMSEA=error cuadrático medio de aproximación; SRMR=residuo cuadrático estandarizado; CFI=índice de ajuste comparativo; TLI=índice de Tucker-Lewis; AIC=criterio de información de Akaike

En la tabla 3 se muestran los índices de ajustes del modelo de las 5 dimensiones referentes a las 28 preguntas de la escala de estilos de manejo de conflicto organizacional Roci II, en el cual el valor de chi cuadrado relativo (χ^2/gl) es de $2,09 < a 5$ según lo planteado por (Hair, Anderson, Tatham y Black, 2014) es un índice admisible, asimismo los valores del RMSEA (IC 90%) es de 0,058 siendo $\leq 0,06$; SRMR de 0.061 siendo $\leq 0,08$, CFI de 0,917 y TLI 0,908 ambos $> 0,9$ lo que indica que se sitúan dentro de los rangos establecidos por Di Stefano, Liu, Jiang y Shi, 2018; Lei y Wu, 2007; siendo el GFI de 0, 834 menor que 0,9 no cumpliendo con los criterios de los autores mencionados anteriormente ($GFI > 0,9$), a todo ello se agrega el índice AIC de ajuste parsimonioso de 21471,978; entonces en general el modelo presenta índices de ajuste absoluto y comparativo admisibles

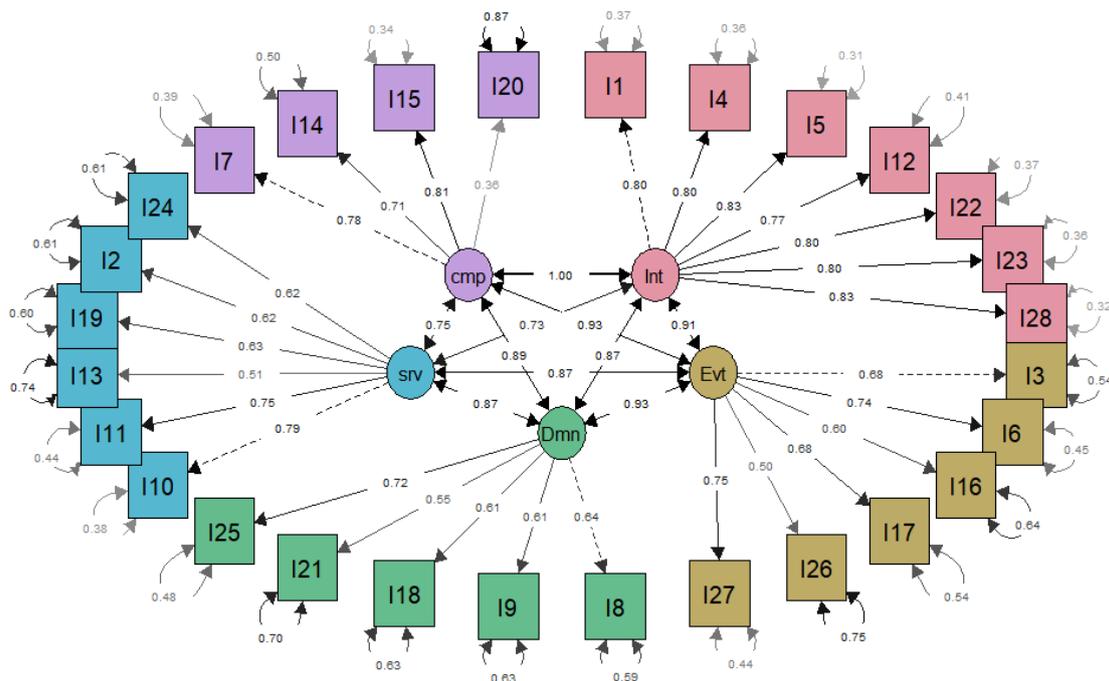


Figura 1
Diagrama de senderos de la escala Estilos de manejo de conflicto.

En el diagrama de senderos se demuestra que las cargas factoriales fluctúan entre [0,36 – 0,83] lo que indica que se consideran admisibles todos los ítems en la escala estilos de manejo de conflicto.

Tabla 4

Estadísticos de consistencia interna de la escala Estilos de manejo de conflicto.

Dimensiones	N° ítems	M	DE	g1	g2	ω	IC 95%	
							LI	LS
Integración	7	26,91	6,301	-,615	-,623	,93	,91	,94
Evitación	6	21,25	4,656	-,380	-,368	,82	,79	,85
Dominación	5	16,60	3,649	-,122	,061	,77	,73	,81
Servilismo	6	17,87	4,383	,383	,554	,82	,79	,85
Compromiso	4	14,37	2,993	-,593	-,222	,77	,74	,81

En la tabla 4 se evidencia que el coeficiente de consistencia interna omega en las diferentes dimensiones se obtuvo un valor mayor a .70, en la dimensión de integración se obtuvo un valor de .93, en evitación un .82, en dominación un .77, en servilismo un .82 y en compromiso un .77, por lo que se considera como confiable la escala Estilos de manejo de conflicto según Ventura y Caycho (2017)

V. DISCUSIÓN

En el Presente estudio se planteó como objetivo analizar las propiedades psicométricas del inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional ROCI – II en docentes de Chimbote, teniendo una muestra de 320 en donde obtuvimos los siguientes resultados:

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico fue determinar la validez de constructo mediante la correlación ítem -test utilizando el coeficiente de correlación R corregido, se observa que la media aritmética de los ítems oscilan entre 2,89 y 4; asimismo la asimetría y/o curtosis muestran estimaciones fuera del intervalo de [-0,5; 0,5] lo que indica que el conjunto de los ítems no muestran una distribución natural univariante, por otro lado la correlación corregida del ítem-test e ítem-factor son mayores que 0,3 lo cual indica que los ítems se discriminan aceptablemente en la escala Estilos de manejo de conflicto. Al contrastar los resultados con los de Luna, Valencia y Nava 2018, que se utilizaron como antecedentes para este estudio se halló también índices adecuados que oscilan entre .25 y .56, siendo resultados favorables, su muestra estuvo compuesta por 663 estudiantes de bachillerato con un grupo etario de 15 a 19 años, en relación a esto, significa que el presente test discrimina los estilos de manejo de conflictos de forma apropiada en ambas poblaciones y en sus diferentes contextos.

Como otro objetivo se realizó el análisis factorial confirmatorio de la escala mediante la matriz de varianzas y covarianzas se lograron calcular índices que valoran que constructo se ajusta a la realidad evaluada, evidenciándose los siguientes datos: En el índice de ajuste absoluto, se evidencia $\chi^2/g.l$ =Chi cuadrado sobre grados libertad de 2,09 es un índice aceptable, un GFI=índice de bondad de ajuste de ,834, un RMSEA=error cuadrático medio de aproximación de ,058; un SRMR=residuo cuadrático estandarizado de ,061; CFI=índice de ajuste comparativo ,917; un TLI=índice de Tucker-Lewis de ,908; y un AIC=criterio de información de Akaike de ajuste parsimonioso de

21471,978; entonces en general el modelo presenta índices de ajuste absoluto y comparativo aceptables. Lo que significa que muestra valores satisfactorios y dicho instrumento se adecua a la población docente, en consecuencia se evidencia una adecuada validez de constructo del inventario de estilos de manejo de conflicto. Además, al comparar estos resultados con los de Luna, Valencia y Nava (2018) se observó un índice de bondad de ajuste ($\chi^2/g.l. = 2.697$, $p < .001$; RMSEA = .051), mientras que otros solo indicaron un ajuste moderado (GFI= .901; AGFI = .882; PGFI = .755), los cuales se consideran adecuados, pudiendo mantenerse la hipótesis de bondad de ajuste, es decir que se ajustan adecuadamente al contexto en el que fue evaluado, con respecto a otro antecedente de Valente, Monteiro y Lourenço (2017) teniendo en cuenta una muestra de 745 profesores se observó que el modelo presentado muestra los siguientes índices de ajuste: $\chi^2 (340) = 583.727$; $p < .001$; $\chi^2/g.l. = 1.717$; GFI= .943; AGFI= .932; CFI= .965; TLI= .961; RMSEA= .035 (LO/.027- HI/.035) los valores alcanzados de los índices de bondad sugieren que el ajuste global del modelo es bueno y se ajusta al contexto evaluado.

Con referente al objetivo de determinar la confiabilidad mediante el coeficiente de consistencia interna omega en cada una de las dimensiones se obtuvo un valor mayor a .70, en la dimensión de integración se obtuvo un valor de .93, en evitación un .82, en dominación un .77, en servilismo un .82 y en compromiso un .77, por lo que se considera como confiable la escala Estilos de manejo de conflicto según Ventura y Caycho (2017), al comparar estos resultados con los de Luna, Valencia y Nava (2018) se observaron que las cargas factoriales son de .70 y .88 dando resultados favorables lo que se considera consistencias fiables o aceptables, y al compararlos con el trabajo de Valente, Monteiro y Lourenço (2017) se puede observar que los factores "Integración", "Consentimiento", "Dominación", "Evitación" y "Compromiso" corresponden a los alfas de .87, .82, .79, .82 y .81 ,

respectivamente, hecho que corrobora su buena consistencia interna (Pestana y Gageiro, 2014).

El análisis psicológico implica que el inventario se adapta a las cualidades psicológicas de los estilos de manejo de conflicto organizacional, dentro de la muestra estudiada y en su contexto por lo que los resultados obtenidos del instrumento evaluado dejan observar que el inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional ROCI - II, tiene propiedades psicométricas de confiabilidad y validez, lo que indica que es un instrumento válido y útil que mide los estilos de manejo de conflictos y se puede utilizar en futuras investigaciones en el área organizacional.

VI. CONCLUSIONES

Posteriormente presentamos las conclusiones respectivas del siguiente estudio:

1. El inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional ROCI II muestra evidencias psicométricas que son apropiadas al ser aplicadas a una muestra de 320 docentes de Chimbote.
2. Por medio de la correlación Ítem test e ítem-factor se evidenció la validez de constructo, presenciando que la M de los índices oscilan entre 2,89 y 4; asimismo la correlación corregida del ítem-test e ítem-factor son mayores que 0,3 por lo que los ítems discriminan aceptables.
3. Se precisó la validez por medio del análisis factorial confirmatorio donde se evidencio que los ítems aportan de manera significativa a cada factor cuyo valor chi cuadrado relativo (χ^2/gf) es de 2,09 es un índice aceptable, siendo GFI=,834, RMSEA=,058, SRMR= ,061, CFI= ,917, TLI=, 908, AIC de ajuste parsimonioso de 21471,978; en general el modelo presenta índices de ajuste absoluto y comparativo admisibles.
4. Se obtuvo la confiabilidad por medio del coeficiente de Omega obteniendo un valor de .77 a .93 por factores por lo que indican un coeficiente de fiabilidad aceptable del inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional ROCI II.

VII. RECOMENDACIONES

1. Analizar las propiedades del inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional ROCI II teniendo en cuenta la misma población, pero en otra de sus formas ya que la prueba fue aplicada como manejan el estilo de conflicto entre compañeros (forma C), y se sugiere aplicarla en su forma A Y B que es entre jefes y subordinados respectivamente, para identificar si el inventario se sigue adaptando de forma satisfactoria.
2. Continuar analizando la validez del inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional ROCI II teniendo en cuenta otras poblaciones, con otras muestras, edades y los respectivos criterios de inclusión y de exclusión, para reconocer los niveles discriminantes de los ítems y poder identificar las propiedades psicométricas del inventario.
3. Calcular los índices de ajustes e identificar la validez de constructo y confiabilidad con programas estadísticos confiables y actualizados.
4. Determinar la confiabilidad de la escala a través del Coeficiente Omega, ya que por medio del coeficiente omega podemos identificar las respectivas cargas factoriales.

REFERENCIAS

- Ato, M. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29, (3) 1038-1059
- Bahadur, S. (2015). Impact of conflict on teaching learning process in schools. *Academic Voices A Multidisciplinary Journal*, 5, N0. 1 recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/db07/d33f7c54440dc78298cfcfcfe3e60d61d19a.pdf>
- Benítez, F., Medina y Munduate (2011). El estudio del conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España. *Papeles del Psicólogo*. Vol. 32(1), pp. 69-81
- Bustos, P. y Olave, M. (2008). *Análisis de la estructura factorial del inventario de estilos de manejo de ROCI-II comparación entre la medida original y medida modificada*. Tesis de grado no publicada. Facultad de psicología. Universidad de Talca: Chile.
- Callatupa, L. (2017). Efectos de los conflictos interpersonales en el desempeño laboral de la dirección regional de educación puno 2017. Tesis para optar el título de licenciada en ciencias de la comunicación. Universidad nacional del altiplano. Perú.
- Camison, C. (2006). *Gestion de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Prentice Hall.
- Catana, L. (2015). Conflicts between Teachers: Causes and Effects. Institute of Educational Sciences. *Romania*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/313580991_Conflicts_between_Teachers_Causes_and_Effects
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Novena edición. Mexico, editorial: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA

- Colegio de psicólogos del Perú (2017). *Código de ética y Deontológica*. Recuperado de https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Corvo, H. (s. f). *Conflicto Organizacional: Tipos, Etapas y ejemplos*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/conflicto-organizacional/>
- Coser. L. (1913–2003). *Conflict and Critical Theories Part I: Conflict Theory*. Recuperado de : https://us.corwin.com/sites/default/files/upm-binaries/13636_Chapter7.pdf?fbclid=IwAR2CFF-SXUo6v5DFqP2eiJmuU8bAZn8qSe7MP6mUgaLWuE0e-ER1r5EkNqs
- Dodd, S. (2011). Mapping work-related stress and health in the context of the family firm. *Entrepreneurship and Innovation*, 12 (1) 29-38.
- Eren, E. (1984). *Management psychology*. Istanbul: Business School Publishing.
- Gonzales, P; Llinares, L. y Zuñiga, R. (2012). *Gestión positiva del conflicto organizacional*. España: Síntesis.
- Hernandez, S. (2014). *Metodología para la investigación científica*. Mexico: McGRAW-HILL
- Kennedy, G. Benson, J. y McMillan, J. (1990). *Como negociar con éxito*. Barcelona: Deusto
- Lettieri, A. (2002). *Política y sociedad: pensamiento clásico*. Argentina: Editorial: El signo.

- Luna, B., Valencia, B. y Nava, J. (2018). Propiedades psicométricas del Inventario de Rahim en una muestra de adolescentes estudiantes de bachillerato. *Revista Evaluar*, 18(2), 75-90.
- Makaye, J. & Ndofirepi, A. (2012). Conflict resolution between heads and teachers: The case of four schools in Zimbabwe. *Greener Journal of Educational Research* 3:105 -110.
- Ministerio de Educación (2013). *Tutoría y orientación educativa Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf?fbclid=IwAR1woNiqESISfFkqWi82h9gpiYOTp7NZ9efugsXegYkli1cNg14CRb8qQ9U>
- Mita, D. y Debasis, M. (2008). Assessing Suitability Of Rahim Organizational Conflict Inventory-II In Indian Family-owned-and-managed Businesses. *International Journal of Business Insights & Transformation* . Vol. 2 (28-3).
- 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.
- Munduate, L. y Medina, F et al. (2011). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. 1era edición. Madrid: Piramide.
- Omer, S. (2016). Bulletin of Education and Research December 2016, Vol. 38, No. 2 pp. 195-202 Exploring Karl Marx Conflict Theory in Education: Are Pakistani Private Schools Maintaining Status Quo? Recuperado de: http://pu.edu.pk/images/journal/ier/PDF-FILES/13_38_2_16.pdf?fbclid=IwAR1vDd5Yxcj0sdgJqzUdkvje2MJ8AgrJQLNsctBPbWbloxnybXxU7m_e3xQ

Özgan, H. (2015). Full Length Research Paper The usage of domination strategies in conflicts between the teachers and students: A case study, Faculty of Education, Gaziantep University, Gaziantep, Turkey. Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1091526.pdf>

Pegalajar, C. (2018). Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 77 (2), 9-30.

Prelle, H. (2018). El manejo de los conflictos. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-el-manejo-de-conflictos-70443.aspx>

RAE. (2018). Conflicto. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=AGHyxGk>

Rahim, M. y Banoma, T. (1979). Managing Organizational Conflict: A Model for Diagnosis and Intervention. *Psychological Reports*, 44, 1323-1344

Rahim, M. y Magner, N. (1995). Confirmatory Factor Analysis of the Styles of Handling Interpersonal Conflict: First-Order Factor Model and Its Invariance Across Groups. *Journal of Applied Psychology*, 80, (1), 122-132.

Ralf, D. (2013). The Journal of Conflict Resolution, Vol. 2, No. 2 (Jun., 1958), pp. 170-183 Published by: Sage Publications, Inc. Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/172974> . Accessed: 14/11/2013 12:20
<https://web.ics.purdue.edu/~hoganr/SOC%20602/Spring%202014/Dahrendorf%201958b.pdf?fbclid=IwAR2MkQ15u70qSHy780sDPhYyF7LNrp1v8z1gUohHcYWR4MoVXWajGr5YVno>

- Ramírez, J. Borges, T. (2011). Adaptación y Validación de un Cuestionario de Estilos de Manejo de Conflicto Organizacional en una Muestra de Trabajadores de Brasileños. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 11 (1) 66-74.
- Robbins, S. (1997). Comportamiento Organizacional. Decimo tercera Edición. México: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013), México, D.F., Comportamiento Organizacional, Decimoquinta Edición. Mexico: Pearson.
- Sylva, D. (2014). Propuesta de modelo de manejo de conflictos organizacionales para la empresa Jardines Piaveri. Pontificia Universidad Católica.Ecuador.
- Sardon, (2018). ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS Y DESEMPEÑO DOCENTE EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL PRIMARIA. *Revista De Investigaciones De La Escuela de Posgrado De La UNA PUNO*, 7(1), 443-453. <https://doi.org/10.26788/epg.v7i1.307>

ANEXOS

ANEXO A

Consentimiento informado

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante del último ciclo de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo - Filial Chimbote. Me encuentro realizando un trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciada en psicología, el cual tiene como objetivo determinar las evidencias psicométricas del Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos Organizacional en Docentes de la ciudad de Chimbote.

Para participar en la siguiente investigación deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- Docentes que laboran actualmente en instituciones públicas o privadas de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.
- Docentes que estén de acuerdo en llenar por completo el inventario sobre estilos de manejo de conflictos.

La participación es totalmente voluntaria y anónima, los resultados obtenidos de la investigación serán utilizados solo académicamente y se manejarán de forma confidencial.

Cualquier duda o consulta al respecto comunicarse a:
svmonica@ucvvirtual.edu.pe

La participación del presente estudio es de carácter voluntario y anónimo, si usted desea ser parte de la investigación solo deberá responder las preguntas del cuestionario que le tomarán aproximadamente de 15 a 20 minutos de su tiempo, asimismo, recuerde que las preguntas a responder están referidas al inventario de estilos de manejo de conflictos organizacional ROCI - II

ANEXO B

Rahim Organizational Conflict Inventory ROCI - II

Instrucciones: Utilice la escala que se presenta a continuación para identificar cual es la frecuencia con la que usted actúa de ese modo al hacer frente a las interacciones, que normalmente mantiene con sus compañeros de trabajo.

1= Nunca 2= Pocas veces 3= A veces 4= A menudo 5= Siempre

N	Ítems	1	2	3	4	5
1	Ante una dificultad con mi compañero, intentó analizar la situación con él para encontrar una solución aceptable para ambos					
2	Ante un problema de trabajo, generalmente intento satisfacer las necesidades de mi compañero.					
3	En cuestiones de trabajo, trato de evitar que me pongan en un aprieto e intento no implicar a nadie en el problema que tengo con mi compañero.					
4	Ante una situación problemática con mi compañero, intento integrar mis ideas y las suyas para alcanzar una decisión conjunta.					
5	Trato de analizar con mi compañero, las soluciones a los problemas que nos benefician a ambos.					
6	Cuando se trata de problemas de trabajo generalmente evito discutir abiertamente con mi compañero.					
7	Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar para avanzar hacia una solución					
8	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para que mis ideas sean aceptadas.					
9	Uso de mi prestigio profesional y de mi autoridad conferida para presionar a mi favor.					
10	Generalmente actuó como desea mi compañero.					
11	Generalmente acato los deseos de mi compañero.					
12	Ante una situación problemática con mi compañero, la información que intercambio con él siempre es auténtica.					
13	Ante una dificultad de trabajo con mi compañero, generalmente le hago concesiones.					

14	Generalmente propongo un camino intermedio para romper con los puntos muertos.					
15	Ante problemas de trabajo procuro lograr acuerdos con mi compañero.					
16	Intento no mostrar desacuerdos con mi compañero.					
17	Evito tropiezos con mi compañero.					
18	Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan.					
19	En el trabajo generalmente acato las sugerencias de mi compañero.					
20	Al buscar soluciones a un problema de trabajo con mi compañero a veces tengo que ceder un poco para conseguir algo.					
21	Ante una situación problemática con mi compañero, generalmente me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista.					
22	Ante un problema de trabajo con mi compañero, trato de plantear claramente nuestros intereses para que el problema sea resuelto de la mejor forma posible.					
23	Colaboro con mi compañero, para llegar a soluciones aceptables.					
24	En el trabajo, intento satisfacer las expectativas de mi compañero,					
25	En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance para ganar en una situación de competencia con mi compañero.					
26	Trato de no mostrar mi desacuerdo con mi compañero, para evitar problemas					
27	Intento evitar situaciones enojosas y desagradables con mi compañero.					
28	Ante un problema de trabajo con mi compañero, intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo.					

Inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional forma C.

Fuente: Munduate, Ganaza y Alcaide (1993).

ANEXO C

Operacionalización de la variable Estilos de manejo de conflicto

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Estilos de manejo de conflicto	Munduate, Ganaza y Alcaide (1993) son varios procesos e intervenciones, su objetivo es disminuir, reforzar y solucionar una situación divergente entre dos o más involucrados.	Para medir la variable se utilizará el inventario de Rahim ROCI II presenta 5 dimensiones y consta de 28 items.	Integración, Evitación, Dominación, Servilismo Compromiso	Ordinal



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVA OLIVOS MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL INVENTARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTO ORGANIZACIONAL ROCI - II EN DOCENTES DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE 2021", cuyo autor es SALAZAR VERCELLI MONICA ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 05 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVA OLIVOS MANUEL ANTONIO DNI: 32906833 ORCID: 0000-0001-7623-1401	Firmado electrónicamente por: MALVAOL el 05-12- 2021 23:15:30

Código documento Trilce: TRI - 0208486