

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN GERENCIA EDUCATIVA**



**MANEJO DE CONFLICTO ORGANIZACIONAL Y RELACIONES
INTERPERSONALES DE LOS CENTROS DE EDUCACIÓN INICIAL**

Trabajo presentado como requisito para optar al Grado de
Magíster Scientiarum en Gerencia Educativa

Autor: Lcda. Islania Chacín
Tutor: MSc. Gianantonio Raspa

Maracaibo, Enero 2011

**MANEJO DE CONFLICTO ORGANIZACIONAL Y RELACIONES
INTERPERSONALES DE LOS CENTROS DE EDUCACIÓN INICIAL**

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE POSTGRADO EN: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN - MENCIÓN: GERENCIA
EDUCATIVA
NIVEL MAESTRIAS

VEREDICTO

Los suscritos profesores, DRA. GINA ELIZABETH VILLASMIL MORILLO, M.Sc. EGUEYSA BEATRIZ PADRON y M.Sc. GIANNANTONIO RASPA D'INZEO, designados como jurado examinador por el Consejo Universitario de URBE, para evaluar el(la) TRABAJO DE GRADO Intitulado(a): MANEJO DE CONFLICTO ORGANIZACIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS CENTROS DE EDUCACIÓN INICIAL, que presenta el (la) participante: ISLANIA DEL CARMEN CHACIN LUZARDO, C.I.: 09.763.600, para optar al grado de MAGISTER SCIENTIARUM EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCIÓN: GERENCIA EDUCATIVA, bajo la tutoría de M.Sc. GIANNANTONIO RASPA D'INZEO, C.I.: 81.138.930, reunidos previa convocatoria el día 26 del mes de Enero de 2011, a las 05:00 PM en el edificio sede del Vicerrectorado de Investigación y Postgrado de ésta Universidad, después de presenciar la defensa de dicho(a) Trabajo, ha sido calificado como APROBADO, correspondiéndole la valoración de EXCELENTE (20 puntos), de conformidad con el Reglamento General de Investigación y de Estudios para Graduados de la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, a los 26 días del mes de Enero de 2011.



 M.Sc. GIANNANTONIO RASPA C.I: 81.138.930 Univ. o Institución a la que pertenece URBE	 DRA. GINA VILLASMIL C.I: 07.627.063 Univ. o Institución a la que pertenece URBE	 M.Sc. EGUEYSA PADRON C.I: 04.159.796 Univ. o Institución a la que pertenece ZEZ
---	--	--

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico con todo mi amor y cariño a ti Dios que me has dado la oportunidad de vivir y de ser madre.

Has sido tu quien ha ido iluminando mi sendero cuando más oscuro ha estado. Por ello con toda humildad que de mi corazón puede emanar. Dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A mis niñas Virginia y Valentina quienes me motivan para seguir luchando y lograr mis metas, propuestas y quienes han sido la razón de mi vida y la fuerza para seguir adelante en mi superación personal.

A mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento.

Gracias por todo y darme una carrera para mi futuro por todo esto les agradezco de todo corazón, y este trabajo que me llevo dos años hacerlo es para ustedes. Aquí esta lo que ustedes me brindaron desde un principio.

A mis hermanos por estar conmigo y apoyarme siempre.

Muchas gracias.

AGRADECIMIENTOS

Tras los dos años transcurridos desde el inicio de esta tesis son muchas las personas que han puesto su granito de arena para poder completar toda la investigación que aquí se presenta quiero expresar mi agradecimientos a todas estas personas.

En primer lugar gracias a mi Dios por darme fuerzas para seguir adelante y todos aquellos profesores asesores por todos sus consejos, orientaciones y sugerencias que me han servido de guía. Ha sido un honor para mi que todas estas personas con su altura humana y académica me hayan ayudado y orientado en la elaboración de esta tesis.

A mi cuñada y compañera de grupo, muchachas gracias por estos dos años en los cuales hemos compartido tantas cosas, por todo el apoyo que me han brindado para continuar y seguir mi camino.

A todos mis amigos de la Maestría por estar conmigo todo este tiempo donde vivimos momentos felices e inolvidables. Gracias por ser mis amigos y recuerden que siempre los llevare en mi corazón.

A mis profesores por confiar en mi y tenerme la paciencia necesaria, agradezco haber tenido profesores tan buenos, personas como lo son ustedes.

A mi tutor Gianantonio Raspa y mi profesor Milton Quero, gracias. Y no puedo irme sin antes decirles que sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado, tantas desveladas sirvieron de algo y aquí esta el futo, les agradezco a todos ustedes con toda mi alma el haber llegado a mi vida y el compartir momentos agradables y tristes pero esos momentos son los que me hacen crecer y valorar a las personas.

Muchas gracias a todos.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
VEREDICTO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
LISTA DE CUADROS	ix
LISTA DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
1. Planteamiento del Problema	3
1.1 Formulación del Problema	13
1.2 Sistematización del Problema	14
2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1 Objetivo General	15
2.2 Objetivo Especifico	15
3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
II MARCO TEORICO	
1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2. BASES TEÓRICAS	30
2.1 Manejo del Conflicto Organizacional	30
2.1.1 Tipos de Conflictos	36
2.1.1.1 Conflictos Funcionales	37
2.1.1.2 Conflictos Disfuncionales	40
2.1.2 Estilo de Manejo de Conflicto	43
2.1.2.1 Integrador	48
2.1.2.2 Servicial	49
2.1.2.3 Dominante	51
2.1.2.4 Evitación	52
2.1.2.5 Medición	54
2.2 Relaciones Interpersonales	57
2.2.1 Factores en las Relaciones Interpersonales	60
2.2.1.1 Respeto	62
2.2.1.2 Comprensión	63
2.2.1.3 Cooperación	65
2.2.1.4 Comunicación	67
2.2.1.5 Cortesía	69
2.2.2 Obstáculos en las Relaciones Interpersonales	72
2.2.2.1 Actitud Evaluativa	74
	vi

2.2.2.2 Actitud Superficial	77
2.2.2.3 Generalización	78
2.2.2.4 Temor al Cambio	80
2.2.2.5 Egocentrismo	83
3. SISTEMA DE VARIABLE	85
3.1 Variable de Manejo de Conflicto Organizacional	85
3.1.1 Definición Conceptual	85
3.1.2 Definición Operacional	85
3.2 Variable Relaciones Interpersonales	86
3.2.1 Definición Conceptual	86
3.2.2 Definición Operacional	86
III MARCO METODOLÓGICO	
1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	89
2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	91
3. POBLACIÓN	92
4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	94
5. VALIDES Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	95
6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	98
7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	99
IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	101
1. LINEAMIENTOS TEÓRICO-PRÁCTICOS PARA CONTRIBUIR A MEJORAR EL MANEJO DE CONFLICTO ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS CENTROS DE EDUCACIÓN INICIAL MUNICIPIO ESCOLAR MARACAIBO	120
CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES	128
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	130
ANEXO A. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
ANEXO B. INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	
ANEXO C. INSTRUMENTO FINAL	
ANEXO D. CALCULO DE CONFIABILIDAD	
ANEXO E. CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPERMAN	

CHACÍN, Isania. **Manejo de l Conflicto Organizacional y Relaciones Interpersonales de los Docentes de Educación Inicial.** Universidad Rafael Beloso Chacín. Programa Maestría en Gerencia Educativa. Maracaibo. Venezuela. 2010. P:134

RESUMEN

Las organizaciones educativas deben prestar especial atención a estrategias para el manejo del conflicto y promoción de relaciones interpersonales para el desempeño efectivo. El propósito del presente estudio fue determinar la relación entre el manejo del conflicto organizacional y las relaciones interpersonales en los centros de educación inicial del municipio escolar Maracaibo 6. Se sustentó en las teorías de Chiavenato (2005), Kinicki y Kreitner (2006), Robbins (2007) y Suares (2004) para el manejo del conflicto organizacional, y en los aportes de De Bravo (2009), Sibelman y Hansburg (2001), Olivero (2008) y Jerez (2007), entre otros autores para las relaciones interpersonales. La investigación fue descriptiva, correlacional, no experimental, de campo, transeccional. La población estuvo integrada por una muestra de 68 docentes y un censo de 6 directivos de los centros de educación inicial del Municipio escolar Maracaibo 6. Se diseñó un instrumento de recolección de datos con 51 ítems con escala tipo Likert, validado por cinco expertos. La confiabilidad arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.840 para la variable manejo del conflicto organizacional y 0.880 para la variable relaciones interpersonales. Los datos se procesaron calculando la media aritmética y categorías para dimensiones e indicadores. La correlación entre las variables, se calculó con el coeficiente de Spearman. La investigación concluyó que predominan bs conflictos funcionales y el conflicto se maneja bajo un estilo integrador. Se encontró un nivel muy alto de los factores para las relaciones interpersonales, mientras que los obstáculos alcanzaron niveles bajos. La correlación entre las variables fue significativa y positiva, con un coeficiente de Spearman de 0,585 indicando que a medida que se desarrolle el manejo del conflicto organizacional, se incrementarán las relaciones interpersonales en los centros de educación inicial. Se recomendaron lineamientos teóricos-prácticos para mejorar el manejo del conflicto organizacional y las relaciones interpersonales en los centros de educación inicial del municipio escolar Maracaibo 6

Palabras Clave: Manejo del conflicto organizacional, tipo de conflictos, relación interpersonal.

CHACÍN, Isania. **Organizational Conflict Management and Interpersonal Relations of Early Education Teachers.** Universidad Rafael Beloso Chacín. Programa Maestría en Gerencia Educativa. Maracaibo. Venezuela. 2010. P:134

ABSTRACT

Educational organizations must pay particular attention to strategies for managing conflict and promoting interpersonal relationships for effective performance. The purpose of this study was to determine the relationship between organizational conflict management and interpersonal relationships in early childhood education centers in the municipality school Maracaibo 6. Was based on theories of Chiavenato (2005), Kinicki and Kreitner (2006), Robbins (2007) and Soares (2004) for organizational conflict management, and the contributions of De Bravo (2009), and Hansburg SIBELMED (2001), Olivero (2008) and Jerez (2007), among others for interpersonal relationships. The study was descriptive, correlational, not experimental, field, settlement. The population consisted of a sample of 68 teachers and a census of 6 directors of early childhood education centers, school Municipality Maracaibo 6. We designed a data collection instrument with 51 items with Likert-type scale, validated by five experts. The Cronbach Alpha coefficient was 0.840 to organizational conflict management and 0,880 for the variable relationships. The data were processed by calculating the arithmetic mean and categories to dimensions and indicators. The correlation between variables was calculated with the Spearman coefficient. The investigation concluded that predominate role conflict and the conflict is managed in a style of integration. We found a very high level of interpersonal factors, whereas low hit obstacles. The correlation 0,585 between variables was significant and positive, indicating that as develop organizational conflict management, enhance existing relationships in early childhood education centers. Strategies theoretical and practical were recommended to increment the organizational conflict management and interpersonal relationships in early childhood education centers in the municipality school Maracaibo 6.

Key words: Organizational conflict management, types of conflicts, interpersonal relationship .

INTRODUCCIÓN

El conflicto organizacional es un natural choque de intereses que se presenta entre dos o más posiciones opuestas; aun cuando suele verse como una fuerza disfuncional, es decir como un fenómeno no deseado, éste surge de la propia dinámica organizacional, por tanto siempre existirá en este contexto. Tal situación justifica el dominio de estrategias para su adecuado manejo, evitando los efectos negativos de los conflictos en la armonía laboral considerada como factor modelador de un ambiente de trabajo motivador.

Lo antes expuesto, se relaciona con las nuevas tendencias de la gerencia del talento humano que se inclinan cada vez más, en reconocer la significación de la dimensión humana igualándola en grado de importancia con los recursos económicos, financieros y tecnológicos. Por tal razón, se ha prestado especial atención al manejo del conflicto organizacional, logrando en consecuencia, aportar las soluciones respectivas así como, fortalecer las relaciones interpersonales incidiendo en una mejor disposición al desempeño.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, el objetivo de este trabajo es determinar la relación entre el manejo del conflicto organizacional y las relaciones interpersonales en los centros de educación inicial del municipio escolar Maracaibo 6. Para alcanzar los objetivos propuestos, el trabajo se organizó en cuatro capítulos, tal como se especifica a continuación:

Capítulo I, denominado el problema, en el cual se incluye el planteamiento del problema, su formulación y sistematización a través de objetivos de la investigación, seguido de la justificación y delimitación de la investigación.

Capítulo II, corresponde el marco teórico, elaborado para reseñar en primer término, los antecedentes de la investigación, seguido del marco teórico conceptual donde se describen las bases teóricas que sustentan el estudio y el sistema de variables, incluyendo tanto su definición conceptual como operacional.

Capítulo III, incluye el marco metodológico constituido por: el tipo y diseño de la investigación, la población objeto de estudio, la descripción de la técnica de recolección de datos, la validez, confiabilidad, el plan del análisis estadístico y el procedimiento de investigación desarrollado.

Capítulo IV donde se presentan, los resultados y su correspondiente análisis de lo cual se derivan tanto las conclusiones, como las recomendaciones de la presente investigación.