

UNIVERSIDAD ALONSO DE OJEDA
CONFLICTO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL RAFAEL MARIA
BARALT

Autora:

Br. Estrada, Yecseli

Tutora:

Lcda. Campos, Yelitza MSc

Año: 2017

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar el conflicto organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Se tomaron en cuenta los aportes de los autores como: Ludlow, R y Pantón, F (2001), Morgan, G (2002) y Segade, G (2007). La investigación fue del tipo analítica, con un diseño no experimental, de campo y transeccional. La población estuvo conformada por 25 sujetos que a su vez se denoto como una población censal, ya que se trabajó en su totalidad al personal administrativo de la institución objeto de estudio, a quienes se les aplico una encuesta como técnica de recolección de datos, a través de un cuestionario conformado con 48 preguntas dicotómicas-cerradas para así de esta manera constatar cuan amplia o reducida es la información que manejan los empleados con respecto a la variable. Para la validación de este instrumento se aplicó el juicio de 3 expertos y la confiabilidad se obtuvo a través de la aplicación del coeficiente Kuder Richardson KR-20, donde resulto un 0,77 confiable, ubicando a la investigación en la escala de excelente confiabilidad. Se pudo concluir que las causas anteriormente mencionadas si están afectan el ambiente laboral de los trabajadores, de esta manera existiendo un conflicto funcional debido a la poca comunicación y confianza a su vez demuestran gran interés y colaboración para poder resolver sus conflictos. Se recomendó trabajar proactivamente en la resolución de los conflictos y estimular la interacción, confianza y la comunicación de los trabajadores

Palabras clave: Conflicto, Organización, Personal

Cuadro: Operacionalización de la variable

Objetivo General: Analizar el conflicto organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt Sede Cabimas.				
Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Determinar las causas que generan el conflicto organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt.	CONFLICTO ORGANIZACIONAL	Causas del conflicto organizacional	Cambio organizacional	1,2
			Conjunto de valores	3,4
			Amenaza al estatus	5,6
			Falta de confianza	7,8
			Choque de personalidad	9,10
			Descortesía en el sitio de trabajo	11,12
Identificar los tipos de conflicto organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt.		Tipos de conflicto organizacional	Conflicto funcional	13, 14
			Conflicto disfuncional	15,16
Especificar los estilos de manejo de conflicto organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt.		Estilos de manejo de conflicto organizacional	Integrador	17,18
			Servicial	19,20
			Dominante	21,22
			De evitación	23,24
	Mediador		25,26	
	De colaboración		27,28	
	Competición		29,30	
	Acomodación		31,32	
Compromiso	33,34			

Fuente: Recopilación Estrada (2017)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrego, R (2012), Elaboración de un Diseño Instruccional para el Desarrollo de Habilidades en el Manejo de Conflictos y Negociaciones dirigidas al área de Mercadeo y Ventas en la Industria Farmacéutica Roka, C.A. Tesis de Post Grado Universidad Central de Venezuela.
- Araujo, T y Villalobos, P (2013) Comunicación y Conflicto Organizacional entre los Empleados de las Entidades Bancarias en el Municipio Lagunillas, Estado Zulia. Tesis de Grado Universidad Alonso de Ojeda
- Arias, J. (2013). Confiabilidad y validez para evaluar los instrumentos de medición. Tema preparado y modificado para uso interno de la Escuela de Post Grado en la Maestría de Salud Pública, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú, de los Autores: Juan Bogliaccini – Manuel Cardoso – Federico Rodríguez. Uruguay. 2005
- Arias, F (2006). El proyecto de investigación. 4ta Edición. Caracas, Editorial Episteme.
- Bayo, A y Merino, J. (2002). Las prácticas de Recursos Humanos de alto compromiso. Editorial: Fundación BBVA
- Bisquerra, R (2003) Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill
- Chávez, N (2004), Introducción a la investigación educativa. Caracas: Gráficas, S.A.
- Chiavenato, I. (1992). Introducción a la Teoría General de la Administración. México. D.F Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). Administración de Recursos Humanos. México. Editorial Mc. Graw Hill.
- Cauro, A y Vílchez, C (2009) Capital Intelectual y Conflicto Organizacional en las Bancas Universales Del Municipio Lagunillas. Tesis de Grado Universidad Alonso de Ojeda.
- Ludlow, R y Pantón, F (2001) La esencia de la comunicación Editorial México: Prentice-Hall
- Gutiérrez, L y Gómez, S (2005) Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos de Venezuela. Tesis de Grado Universidad Católica Andrés Bello.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. Sexta edición. Editorial McGraw Hill. México.

- Hurtado de Barrera, J. (2010). Paradigmas y Métodos de Investigación. Quinta edición. Clemente Editores, C.A. Venezuela.
- Kinicki, A y Kreitner, R (2003) Comportamiento Organizacional. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Parella, S y Martins, F (2006), Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: FEDEUPEL.
- Newstrom, J (2007) Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc Graw Hill. Mexico
- Robbins, S. y Coulter, M. (2008). Administración. Novena edición. Editorial Pearson Educación. México.
- Rusque, M. (2008). De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa. Caracas: Ediciones Faces. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Sabino, C. (2008). El proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas.
- Thomas, K (1992) Conflicto y gestión de conflictos: Reflexiones. Diario de Comportamiento Organizacional. Vol 11
- Vinyamata, E (2001) Conflictología: Curso de resolución de conflictos. Editorial Grao Barcelona