

Benedito, M., Ochoa, G. M., & Pérez, J. F. G. (1993). *La comunicación y el conflicto en las organizaciones: Instrumentos de evaluación* [Communication and conflict in organizations: Instruments for evaluation]. Valencia, Spain: Nau Llibres.

No. de Identificación:	2137
Tipo de Referencia:	Libro, Entero
Tipo de fuente:	Impreso
Autores:	Benedito, Mariam; Ochoa, Gonzalo Musitu; Pérez, José Fernando García
Título del libro:	La comunicación y el conflicto en las organizaciones: Instrumentos de evaluación
Año de Publicación:	1993
Volumen:	3
No. Total de Páginas:	402
Descriptores:	Communication; Psychological aspects; Conflict (Psychology); Psychology, Social; assessment; Questionnaires
Notas:	Mariam Benedito Monleón, Gonzalo Musitu Ochoa, José Fernando García Pérez; Bibliografía: p. 351-385 Depósito legal V-2689-1993
Título de la Colección:	Metodología selectiva e investigación social
Editorial:	Nau Llibres
Lugar de Publicación:	Valencia, Spain
ISSN/ISBN:	8476422830
No. de Acceso:	UVEG ocm0000400043
Título Original/Traducido:	Communication and conflict in organizations: Instruments for evaluation
Signatura:	C_L_0006
Base de Datos:	BNE19940360908

El objetivo general de esta investigación es elaborar los instrumentos que nos permitan analizar la relación existente entre el conflicto y la comunicación, y la repercusión que en ella tiene los valores y la autoeficacia, todo ello en el marco de las organizaciones laborales.

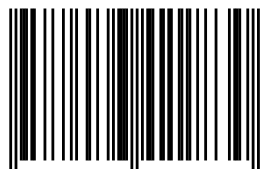
Nos centramos en el ámbito interaccional del conflicto, principalmente, en cómo, en la organización laboral, el conflicto puede explicarse a través del proceso de la comunicación. Esta interacción influirá tanto en la génesis del conflicto y en su desarrollo, como en las consecuencias funcionales y disfuncionales, que, se supone se generan en ese contexto laboral

Mariam Benedito • Gonzalo Musitu Ochoa • José Fernando García Pérez

LA COMUNICACIÓN Y EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

**Serie metodología selectiva e
investigación social nº3**

ISBN 84-7642-283-0



9 788476 422830

Serie metodología selectiva e investigación social n° 3

NAU
llibres

NAU llibres

LA COMUNICACIÓN Y EL CONFLICTO EN
LAS ORGANIZACIONES: INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN



Serie metodología selectiva e investigación social

n°3

LA COMUNICACIÓN Y EL
CONFLICTO EN LAS
ORGANIZACIONES:
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Mariam Benedito Monleón

Gonzalo Musitu Ochoa

José Fernando García Pérez

© Mariam Benedito-Gonzalo Musitu Ochoa-José Fernando García Pérez
Editorial Nau Llibres
Dirección Periodista Badía, 10; 46010—Valencia
ISBN: 84-7642-283-0
Depósito legal: V-2689-1993

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	13
---------------------------	-----------

CAPÍTULO I

LA ORGANIZACIÓN	19
------------------------------	-----------

1.	DEFINICIÓN DE ORGANIZACIÓN	19
2.	LAS ORGANIZACIONES Y LA TEORÍA DE SISTEMAS	21
2.1.	Teoría de Sistemas Generales	21
2.2.	Los grupos humanos como Sistemas Abiertos	23
2.3.	Las organizaciones como Sistemas Abiertos	26

CAPÍTULO II

LA COMUNICACIÓN	29
------------------------------	-----------

1.	INTRODUCCIÓN	29
2.	LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	30
2.1.	Desarrollo Histórico	30
2.2.	Evolución del vocablo: Precedentes históricos	34
2.3.	Áreas Temáticas	43
3.	COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIONES	45
3.1.	Variables estructurales e interaccionales	45
3.1.1.	Variables estructurales	45
3.1.2.	Variables interaccionales	50
3.1.2.1.	Dimensión vertical	50
3.1.2.2.	Dimensión horizontal	52

3.1.2.3.	Consideraciones metodológicas	54
3.2.	La Comunicación en la Teoría de Sistemas.....	56
3.2.1.	La Comunicación como Sistema	56
3.2.2.	La Comunicación y el Interaccionismo Simbólico	57
3.3.	La comunicación y su relación con el Conflicto Organizacional	59

CAPITULO III

EL CONFLICTO	65	
1.	CONCEPCIÓN DINÁMICA	65
2.	CONCEPCIÓN SINCRÓNICA.....	70
3.	TIPOS DE CONFLICTO	77
3.1.	Clasificación basada en los Contextos Situacionales	79
3.2.	Clasificación basada en la Intensidad del Conflicto.....	84
3.3.	Clasificación basada en las Manifestaciones Externas	85
3.4.	Clasificación basada en la Teoría de la Preferencia	85
3.5.	Clasificación basada en los Hábitos del Trabajo.....	86
3.6.	Otras Tipologías	86
4.	ENFOQUES Y MODELOS TEÓRICOS DEL CONFLICTO	87
4.1.	Enfoques sobre Conflicto	87
4.2.	Modelos Teóricos del Conflicto	90
4.2.1.	El Modelo Procesal	90
4.2.1.1.	Fase preconflictual	91
4.2.1.2.	Fase conflictual	91
4.2.1.3.	Fase conflictiva o de interacción	92
4.2.1.4.	Fase de resolución	93
4.2.2.	Modelo Estructural	94
5.	CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES Y DISFUNCIONALES DEL CONFLICTO	96
6.	CAUSAS DEL CONFLICTO	103
6.1.	Causas personales y causas Estructurales	103
6.1.1.	Causas personales del Conflicto	103
6.1.2.	Causas estructurales del Conflicto	107

6.2.	La Comunicación como causa de Conflicto	111
	LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO	117
7.1.	Diversos estilos de afrontamiento del conflicto.....	117
7.2.	Métodos estructurales y personales para la resolución del Conflicto	121
7.2.1.	Métodos estructurales de resolución de Conflictos	123
7.2.1.1.	Diseño organizacional	123
7.2.1.2.	Reglas y procedimientos	123
7.2.2.	Métodos personales para reducir el Conflicto	124
7.2.2.1.	Intervención psicológica	124
7.2.2.2.	Estados incompatibles con el Conflicto	124
7.2.2.3.	Superordinate goals	125
7.2.2.4.	Teoría de los Argumentos Persuasivos	125
7.2.2.5.	Teoría de la Atribución.....	126
7.2.2.6.	Teoría del Cambio de Actitudes.....	126
7.3.	La Comunicación como procedimiento para reducir el Conflicto	127

CAPITULO IV

LA AUTOEFICACIA	141	
1.	INTRODUCCIÓN	141
2.	LA AUTOEFICACIA PERCIBIDA	142
2.1.	Presupuestos fundamentales de la Teoría de la Autoeficacia.....	144
3.	LAMEDICIÓN DE LA AUTOEFICACIA	151
3.1.	La capacidad predictora de la Autoeficacia	154
4.	AUTOEFICACIA, CONDUCTA LABORAL Y CONFLICTO	157

CAPÍTULO V

DISEÑO METODOLÓGICO	161	
1.	JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO	161

2.	OBJETIVOS DEL TRABAJO.....	162
2.1.	Objetivo general	162
2.2.	Objetivos específicos	163
3.	HIPÓTESIS DEL TRABAJO	163
4.	MUESTRA	164
4.1.	Composición de la muestra	164
4.1.1.	Sujetos	164
4.1.2.	Empresas	167
5.	DEFINICIÓN DE VARIABLES Y DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	168
5.1.	Variables	168
5.2.	Instrumentos	168

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS ESTRUCTURAL: CONSISTENCIA INTERNA Y

DIMENSIONALIDAD	175	
1.	ESCALA DE CONFLICTO (CM 89)	176
1.1.	Satisfacción en distintos ámbitos de trabajo	177
1.1.1.	Consistencia Interna	177
1.1.2.	Análisis Factorial	179
1.2.	Situaciones que son origen de discusión	181
1.2.1.	Consistencia Interna	181
1.2.2.	Análisis Factorial	183
1.3.	Informaciones confusas o poco claras	187
1.3.1.	Consistencia Interna	187
1.3.2.	Análisis Factorial	189
1.4.	Consecuencias de la falta de información	191
1.4.1.	Consistencia Interna	191
1.4.2.	Análisis Factorial	193
1.5.	Eficacia en la resolución de problemas	195
1.5.1.	Consistencia Interna	195
1.5.2.	Análisis Factorial	197
1.6.	Situaciones problemáticas entre departamentos	199
1.6.1.	Consistencia Interna.....	199
1.6.2.	Análisis Factorial	201
1.7.	Frecuencia de la deficiente comunicación entre departamentos.....	203
1.7.1.	Consistencia Interna.....	203
1.7.2.	Análisis Factorial	205

1.8.	Eficacia de los procedimientos de resolución de problemas interdepartamentales	207
1.8.1.	Consistencia Interna	207
1.8.2.	Análisis Factorial	209
2.	ESCALA DE COMUNICACIÓN (DISCO 89)	211
2.1.	Consistencia Interna	211
2.2.	Análisis Factorial	213
3.	ESCALA DE SATISFACCIÓN (CSF 89)	219
3.1.	Feedback	219
3.1.1.	Consistencia Interna	219
3.1.2.	Análisis Factorial	221
3.2.	Comunicación y Confianza	223
3.2.1.	Consistencia Interna	223
3.2.2.	Análisis Factorial	225
4.	ESCALA DE VALORES (VAL 89)	228
4.1.	Consistencia Interna	228
4.2.	Análisis Factorial	231
5.	ESCALA DE TÓPICOS DE COMUNICACIÓN (CE 89)	235
5.1.	Conversaciones que inicio con mis compañeros	235
5.1.1.	Consistencia Interna	236
5.1.2.	Análisis Factorial	238
5.2.	Conversaciones que inicio con mis superiores.....	241
5.2.1.	Consistencia Interna	241
5.2.2.	Análisis Factorial	243
5.3.	Conversaciones que inicio con mis subordinados	247
5.3.1.	Consistencia Interna	247
5.3.2.	Análisis Factorial	250
5.4.	Conversaciones que inician mis compañeros	253
5.4.1.	Consistencia Interna	253
5.4.2.	Análisis Factorial	255
5.5.	Conversaciones que inician mis superiores	259
5.5.1.	Consistencia Interna	259
5.5.2.	Análisis Factorial	261
5.6.	Conversaciones que inician mis subordinados.....	265
5.6.1.	Consistencia Interna	265
5.6.2.	Análisis Factorial	268
6.	ESCALA DE AUTOEFICACIA (AF 89)	271
6.1.	Consistencia Interna	271
6.2.	Análisis Factorial	274

CAPÍTULO VII

ESTUDIO DE RELACIONES Y DIFERENCIAS	285
1. DISEÑO ESTRUCTURAL DE LAS VARIABLES	285
1.1. Escalamiento multidimensional	285
1.2. Análisis factorial de segundo orden	297
1.2.1. Variables asignadas a cada factor, saturación y porcentaje de varianza	297
1.2.2. Descripción de los factores	300
2. ANÁLISIS DE LAS RELACIONES ENTRE LAS VARIABLES	305
2.1. Matriz de correlaciones de Pearson	306
2.2. Matriz de probabilidades de Bonferroni	308
3. ANÁLISIS DIFERENCIAL DE LAS VARIABLES	308
3.1. Grupo de comunicación	309
3.1.1. Análisis de cluster	309
3.1.2. Análisis de varianza	311
3.1.2.1. Variable Conflicto	311
3.1.2.2. Variable Satisfacción	312
3.1.2.3. Variable Valores	313
3.1.2.4. Variable Autoeficacia	313
3.1.2.5. Variable Afrontamiento	314
3.1.3. Análisis Discriminante	315
3.2. Grupo de Autoeficacia	317
3.2.1. Análisis de cluster	317
3.2.2. Análisis de varianza	318
3.2.2.1. Variable Conflicto	318
3.2.2.2. Variable Comunicación Vertical	319
3.2.2.3. Variable Comunicación Horizontal	320
3.2.2.4. Variable Satisfacción	321
3.2.2.5. Variable Valores	322
3.2.2.6. Variable Afrontamiento	323
3.2.3. Análisis Discriminante	323
4. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES MODULADORAS: COMUNICACIÓN Y CONFLICTO	325
4.1. Conflicto: Análisis de cluster	326
4.2. Análisis de los efectos moduladores de la Comunicación y el Conflicto	327
4.2.1. Satisfacción	327
4.2.2. Valores	330
4.2.3. Autoeficacia	331

CAPÍTULO VIII

CONCLUSIONES	335
1. MULTIDIMENSIONALIDAD DE LOS CONSTRUCTOS	335
2. RELACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES	337
2.1. Comunicación	337
2.2. Conflicto	339
2.3. Satisfacción	340
2.4. Autoeficacia	342
3. ESTRUCTURA DE LAS VARIABLES	342
4. ANÁLISIS DIFERENCIAL DE LAS VARIABLES	345
5. EFECTOS MEDIADORES	347
6. EPÍLOGO.....	350
 BIBLIOGRAFÍA	 351

ANEXO	387
— INTRODUCCIÓN	387
— DATOS DE LA EMPRESA	388
— DATOS PERSONALES	388
1. ESCALA DE CONFLICTO (CM 89)	390
1.1. Satisfacción en distintos ámbitos de trabajo.....	390
1.2. Situaciones que son origen de discusión	390
1.3. Informaciones confusas o poco claras	391
1.4. Consecuencias de la falta de información	392
1.5. Eficacia en la resolución de problemas	392
1.6. Situaciones problemáticas entre departamentos.....	393
1.7. Frecuencia de la deficiente comunicación entre departamentos	393
1.8. Eficacia de los procedimientos de resolución de problemas interdepartamentales	394
2. ESCALA DE COMUNICACIÓN (DISCO 89).....	394
3. ESCALA DE SATISFACCIÓN (CSF 89).....	395

4.	ESCALA DE VALORES (VAL 89).....	397
5.	TÓPICOS DE COMUNICACIÓN	397
6.	ESCALA DE AUTOEFICACIA (AF 89)	400