

Escala de solución de conflicto: Construcción y Validez

José Luis Vera La Torre

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo construir y validar una escala que permita evaluar la habilidad de Solución de Conflicto en adultos jóvenes de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 397 adultos jóvenes, cuyas edades fluctúan entre los 18 y 40 años. El muestreo utilizado es de tipo intencional. El diseño utilizado en la presente investigación corresponde a un estudio psicométrico. Para el análisis de los datos se utilizó el análisis factorial y el Alfa de Cronbach; así como estadísticos descriptivos. El procesamiento de la información se realizó por medio del programa informático estadístico SPSS 11.0. Entre los principales resultados se encontró que la Escala de Solución de Conflicto (ESOC) posee una validez adecuada, comprobada por medio de una validez de contenido y constructo; así mismo posee una confiabilidad significativa. Las implicancias de los resultados son discutidas en función de los objetivos de la investigación.

Palabras Claves: Solución de conflicto, adultos jóvenes, validez, confiabilidad.

Abstract

The present study has as objective to develop and to validate a scale that allows to evaluate the ability of Solution of Conflict in young adults from Metropolitan Lima. The sample was conformed by 397 young adults whose ages fluctuate between the 18 and 40 years. The used sampling is of intentional type. The design in the present investigation

corresponds to a psychometric study. For the analysis of the data it was used the factorial analysis and the Alpha of Cronbach; as well as descriptive statistical. The processing of information was carried out by means of the statistical computer program SPSS 11.0. Among the main results it was found that the Scale of Solution of Conflict (ESOC) possesses an appropriate validity, proven by means of a content and construct validity; likewise it possesses a significant reliability. The implications of the results is discussed in function of the objectives of the investigation.

Key words: Conflict solution, young adults, validity, reliability.

En esta introducción se hará una presentación breve de la solución de conflicto como constructo psicológico y cómo éste se presenta en el individuo, evitando tocar temas relacionados con conflictos de grupo. (Para una ampliación de esta acepción vease Vera, 2005).

En 1932 Luria, en su ampliación del método de asociación de palabras de Jung como indicador de conflicto, diseña una técnica para medir las reacciones motoras que acompañan al conflicto, entendido como: una perturbación emocional que puede ser medida mediante el conocimiento de los cambios comportamentales. Además planteaba que la expresión del sistema motor (comportamiento) aumenta, cuando mayor es la influencia de la situación conflictiva y disminuye con la reducción de su conexión funcional (pensamiento-emoción-conducta) con el conflicto, la desorganización afectiva del comportamiento empieza allí donde surge el problema de control cortical (pensamiento) por la difusión directa de la excitación (impulsividad motora), (Citado por Yates, 1975).

Años después Lewin (1935) en su Teoría de Campo define al conflicto como la oposición de fuerzas que actúan simultáneamente sobre el individuo. Para poder distinguir la valencia de estas fuerzas las distinguió en tres tipos:

- a) **Aproximación - Aproximación**, cuando la persona se encuentra entre dos valencias positivas y tiene que elegir una de ellas.
- b) **Aproximación - Evitación**, en donde la persona se enfrenta con un objeto que tiene valencia tanto positiva como negativa y tiene que escoger entre las dos.
- c) **Evitación - Evitación**, la persona se halla entre dos valencias negativas y es requerida a elegir entre las dos (Citado por Yates, 1975).

En 1941 Miller desarrolló una teoría similar a la de Lewin, pero la formula en un lenguaje conductista, basándose en las gradientes de aproximación y evitación, así plantea dos postulados: a) **intersección de las gradientes de aproximación y evitación**, en donde cerca del punto de intersección, la fuerza de las tendencias de aproximación y

evitación serán aproximadamente iguales. Por consiguiente, si se presentan 2 estímulos intermedios entre el estímulo positivo (aproximación) y el negativo (evitación) surgirá un estado de conflicto. Y b) **conflicto y desplazamiento**, que frente a dos valencias opuestas se inhibe la respuesta desplazándola y cuando se presente un estímulo lejano diferente al original se reaccionará conflictivamente. (Citado por Yates, 1975).

Paralelamente a las teorías de Luria, Lewin y Miller, otras posiciones provenientes del campo administrativo proponen algunas concepciones respecto al conflicto, tradicionalmente éste se asume como algo malo, negativo, sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad; y por lo tanto como algo que es necesario evitarlo.

A partir de los estudios realizados por E. Mayo en la Planta Eléctrica en Hawthorne en 1927, se afirma que el conflicto es una consecuencia disfuncional, como resultado de una comunicación deficiente que se debe a la falta de apertura y de confianza entre las personas y a la incapacidad de los gerentes de interesarse por las necesidades y aspiraciones de sus empleados (Robbins, 1987).

Otros enfoques conciben el conflicto como un proceso natural en todos los individuos, grupos y organizaciones, por ser inevitable: la Escuela Conductual propuso la aceptación del mismo racionalizando su existencia; y aceptando que es imposible eliminarlo, y que además existirán ocasiones en que resulte beneficioso (Robbins, 1987).

En 1956, Coser introduce el concepto de conflicto en la sociología norteamericana definiéndolo «como lucha de valores y aspiraciones a gozar de una posición, poder y recursos, en la que los objetivos de los oponentes consisten en neutralizar, herir o eliminar a sus rivales» (Citado por Nussbaum, Susa, Castillo, Flies & Moreno, 1995).

Por otro lado Pondy, en 1967, menciona que el conflicto es un fenómeno que puede generar tanto consecuencias positivas (funcionales) como provocar importantes perjuicios a los individuos (disfuncional), a los grupos y/o a las organizaciones (Munduate, Ganaza, & Alcaide, 1993).

Gurr en 1970, explica al conflicto como una discrepancia entre expectativas de valor y capacidades de valor, es decir dependerá de lo que una persona cree que merece y lo que esa misma persona cree que le resulta posible obtener en un momento dado (Citado por Morales & Moya en 1996)

Tomas en 1976, concibe el conflicto como un proceso que se origina cuando una persona percibe que otra ha frustrado sus objetivos o intereses (Citado por Nussbaum, Susa, Castillo, Flies & Moreno, 1995).

Cross, Names y Beck (1979), lo definen como una discrepancia entre dos o más personas (Citado por Nussbaum, Susa, Castillo, Flies & Moreno 1995).

En 1983, Deutsch, planteaba que un conflicto existe cuando se da cualquier tipo de actividad incompatible. (Citado por Munduate, Ganaza, & Alcalde, 1993).

Sierralta (1999), compila una serie de definiciones y propuestas referentes al conflicto y que a continuación se señalan: Gibson (1994), menciona que el punto crítico no es el conflicto en sí, sino más bien cómo se maneja. Greenberg (1995) lo asume como un proceso en el cual una parte percibe que la otra ha tomado alguna acción que le producirá efectos negativos relativos a sus propios intereses. Williams (1995) lo considera como un proceso en el que uno busca sus propios intereses bloqueando e impidiendo que otro alcance sus metas o que se oriente hacia sus intereses.

TIPOS DE CONFLICTO PERSONAL

Sobre la base de lo anteriormente descrito y dada la naturaleza del conflicto, existen planteamientos diversos que proponen una clasificación al respecto. Luria (1932) distingue tres tipos de conflicto: Aquél que surge cuando se impide en el último momento que la excitación se convierta en acción; cuando el sujeto no está preparado para reaccionar; y cuando la actividad suprimida es derivada hacia procesos centrales.

Gurr (1970) cataloga los conflictos del siguiente modo: **por pérdida**, cuando las expectativas se mantienen y las capacidades disminuyen; **de aspiración**, cuando las expectativas aumentan pero las capacidades se mantienen; y **progresiva**, cuando tanto expectativas como capacidades aumentan pero éstas tienden a nivelarse o estancarse, una de ellas seguirá creciendo más que la otra (Morales & Moya, 1996).

Tolela, M. & Myers, G. en 1985 clasifican el conflicto en: **Conflicto intrapersonal o personal**, el cual se presenta internamente en un individuo que experimenta: (a) Necesidades, deseos o valores conflictivos; (b) Maneras competitivas de satisfacer una necesidad o deseo determinado; (c) Frustración proveniente de obstáculos que se interponen en la satisfacción de una necesidad, y (d) Discrepancias de papeles. A su vez en este tipo de conflicto se plantea una sub clasificación: I. Acercamiento-acercamiento (atraen dos objetos meta al mismo tiempo, pero sólo uno de ellos puede alcanzarse), II. Acercamiento-evasión (la meta tiene características atractivas y negativas de igual fuerza), III. Evasión-Evasión (se enfrenta uno a dos posibilidades, ambas negativas) y IV. Doble acercamiento-evasión (se enfrenta uno a dos o más objetos-meta, hacia

los cuales presenta por lo menos un impulso de acercamiento y un impulso de evasión).

Sierralta, (1999) clasifica el conflicto en función de los resultados que se obtienen de este modo, el conflicto puede ser ya sea **Funcional** (confrontación entre individuos o grupos que va a beneficiar el desempeño de la organización) o **Disfuncional** (confrontación entre individuos o grupos va a obstaculizar el desempeño de la organización o frenar el logro de sus metas).

EL CONFLICTO COMO PROCESO

En 1967 Pondy describió el conflicto como un proceso, el mismo que comprende una serie de eventos a lo largo del tiempo que reflejan condiciones internas y externas.

Dicho proceso está compuesto por cuatro etapas: La primera etapa denominada de **Oposición o Incompatibilidad Potencial**, en la que están presentes condiciones capaces de crear la oportunidad de un conflicto y pueden ser consideradas como causa o fuente. Una condición es la Comunicación, como fuerza antagónica que surge de las diferencias de percepción de información, los malos entendidos o los ruidos en los canales de la Comunicación. Una característica común que siempre define una inadecuada comunicación envuelve una falta de claridad del mensaje entre las personas que desean comunicarse.

Las variables personales, en donde la probabilidad de que se presenten conflictos aumentará cuando mayores sean las diferencias entre las características de los individuos o grupos.

Los factores personales comprenden los sistemas de valores que cada individuo tiene y las características de la personalidad que dan origen a las idiosincrasias y diferencias individuales. Existen factores personales que pueden ser juzgados como contrarios al sistema de valores de la persona que está evaluando, lo cual puede llegar a ser una fuente de conflicto. Esto sucede cuando se presentan relaciones interpersonales e intergrupales con miembros que provienen de diferentes culturas y, por lo tanto, poseen diferentes sistemas de valores.

Los factores culturales son poderosos determinantes de las maneras en que se manejará el conflicto. Por el contrario, todos los individuos pueden adoptar los diferentes estilos de aproximarse al conflicto dependiendo de la situación que ellos enfrentan. Sin embargo, es interesante notar que las personas no están igualmente predispuestas a usar todas las aproximaciones. Es aquí que la cultura aparece como un importante telón de fondo para el conflicto explicando las diferencias que aparecen.

La segunda etapa llamada **Cognición y Personalización**, supone que la persona se siente comprometida emocionalmente con la situación surgida en la primera etapa, se siente ansiedad, tensión, frustración u hostilidad; pero también puede surgir lo contrario.

La tercera etapa se denomina **Comportamiento**, porque la persona ejecuta acciones que frustran la obtención de metas de otros (o que van contra los intereses de él), siendo necesario que la acción sea intencional. En tales circunstancias el conflicto es latente. El conflicto abarca una enorme gama de conductas; desde formas sutiles, indirectas y muy controladas de interferencia hasta la lucha directa, agresiva, violenta e incontrolada. En esta etapa también aparecen las conductas referentes al manejo del conflicto. Una vez que éste se manifiesta, los interesados idearán un método para afrontarlo. No se excluye la posibilidad de que en la etapa anterior se inicien acciones tendientes al control del conflicto.

Y la cuarta etapa son los **Resultados**, en la que la interacción entre el comportamiento y el manejo del conflicto producen consecuencias, pudiendo ser éstas funcionales (mejora) o disfuncionales (obstaculiza).

ADAPTACIÓN DEL MODELO DE PONDY COMO PROCESO PSICOLÓGICO

Sobre la base de la información obtenida se plantea el proceso del conflicto desde una perspectiva psicológica que permita operacionalizar dicho proceso y proponer formas de evaluación del conflicto.

Para tales propósitos se debe tener en cuenta el contexto en el que las personas se desenvuelven, en el cual se presentan una serie de situaciones a las que todos estamos expuestos, estas situaciones actuarían como los estímulos, latentes o no, para que se genere un conflicto. El conflicto tiene su inicio a nivel psíquico, en tanto cada individuo percibe e interpreta las situaciones como un posible conflicto, dado que la percepción es el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto al medio, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos. En tal sentido, dependerá de la persona el manejo de esta información y la manera como se sienta influenciada por ella, eso determinará su percepción objetiva o subjetiva respecto a la información.

Frente a estos eventos se plantea el primer Indicador: **Control Emocional**, considerado como el conjunto de habilidades que permitirán analizar la información obtenida antes de emitir una respuesta ante el conflicto percibido. En las personas existe una gran variedad de

habilidades, pero en este modelo se consideraran cuatro: la Tolerancia, la Empatía, la Adaptabilidad y el Control de Impulsos; habilidades que frecuentemente se minimizan en un conflicto. Bar-On (2000), describe dichas habilidades de la siguiente manera:

La *tolerancia* la entenderemos como la capacidad que tiene el individuo de resistir a las circunstancias adversas y a las situaciones llenas de tensión sin demorarse, enfrentando activa y positivamente la tensión. La capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles sin sentirse demasiado abrumado.

La *empatía* será la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es captar (ser sensible) lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten. Ser empático significa ser capaz de entender emocionalmente a otras personas. Las personas empáticas cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas.

La *adaptabilidad*, es la capacidad que demuestra una persona para adecuar sus propias emociones, pensamientos y comportamiento a las distintas situaciones y condiciones cambiantes. Capacidad total del individuo para adaptarse a las circunstancias impredecibles, dinámicas y que no le son familiares. Las personas flexibles son ágiles, sinérgicas y capaces de reaccionar al cambio sin mostrar rigidez. Estas personas son capaces de cambiar sus opiniones cuando la evidencia sugiere que están equivocadas.

Y el *control de impulsos* entendida como la capacidad que muestra el individuo para resistir o controlar un impulso, arranque o tentación para actuar. Este factor implica la capacidad de aceptar los impulsos agresivos de uno mismo, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

Estos factores siempre estarán presentes de una manera adecuada o no, lo que a su vez permitirá que se emita una respuesta a la situación conflictiva. En tal sentido, la emisión de una respuesta se considera como segundo indicador, a la que se le denomina **competencia comunicativa**, comprendida por el conjunto de habilidades que posibilitan la emisión y recepción apropiada de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas. Participar apropiadamente en una interacción comunicativa y cumplir con los propósitos de ésta, es lograr lo que se quiere o necesita y hacerlo dentro de lo socialmente aceptable (sentido y coherencia). Y finalmente el tercer indicador será la **Evaluación de Resultados**, a la que se someten las etapas anteriores. En este caso se busca establecer si las acciones han sido funcionales y han ayudado a dar solución al conflicto de tal manera que la persona se sienta bien, o en caso contrario serán disfuncionales.

Se debe de tener en consideración que el presente modelo, busca integrar las diferentes posturas presentadas por los autores mencionados. También debemos entenderlo como un modelo cíclico, por lo que está en constante cambio, cada una de sus etapas se presentan en forma positiva o negativa.

En base a esta postura integrativa es importante contar con un instrumento de medición que nos permita evaluar como se da este proceso en el individuo, es por ello que nos planteamos los siguientes objetivos:

OBJETIVOS

- Construir una escala que permita evaluar la habilidad de Solución de Conflictos en adultos jóvenes de Lima Metropolitana.
- Validar la Escala de Solución de Conflictos para adultos jóvenes de Lima Metropolitana.

II. MÉTODO

2.1 DISEÑO

El diseño de la presente investigación corresponde a un estudio psicométrico, ya que su finalidad es desarrollar instrumentos de medición que reúnan los requisitos de validez y confiabilidad, como predictores de la conducta. Comprende también el desarrollo de normas para la interpretación de puntajes, instrucciones de administración y criterios de calificación (Alarcón, 1991).

2.2 PARTICIPANTES

La muestra estuvo conformada por 397 adultos jóvenes, cuyas edades fluctúan entre los 18 y 40 años. El muestreo utilizado es de tipo intencional.

Los Criterios de inclusión fueron los siguientes:

- Condición : Estudiantes y profesionales
- Instrucción : Superior completa o en curso
- Participación : Voluntaria

Los criterios de exclusión fueron los siguientes:

- Nacionalidad : Extranjera
- Salud : Presentar problemas sensoriales severos

La tabla 1 presenta la distribución de la muestra según género.

Tabla 1
Distribución muestral según género.

Genero	Varones		Mujeres		Muestra Total	
	n	%	n	%	n	%
Participantes	147	37	250	63	397	100

2.3 VARIABLES DE ESTUDIO

Control Emocional, considerado como el conjunto de habilidades que permitirán analizar la información obtenida antes de emitir una respuesta ante el conflicto percibido. Integrado por las siguientes sub-variables: Tolerancia, Empatía, Adaptabilidad y Control de Impulsividad.

Competencia comunicativa, comprendida por el conjunto de habilidades que posibilitan la emisión y recepción apropiada de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas.

Evaluación de resultados, capacidad de evaluar si las acciones han sido adecuadas para la solución de un conflicto.

2.4 INSTRUMENTO

Se construyó una escala de medición, para lo cual se recogió una serie de ítems de diferentes instrumentos de evaluación y opiniones de Psicólogos; los mismos que a criterio del autor responderían a la variable en estudio. La versión preliminar estuvo constituida por 128 ítems distribuidos en 3 indicadores: Control Emocional, Competencia Comunicativa y Evaluación de Resultados. Para la preparación del instrumento se utilizaron los criterios de Likert; recordemos que esta pertenece a una medición ordinal y que consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción favorable o desfavorable de los participantes.

2.5 PROCEDIMIENTO

Alarcón en 1991 en su libro *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*, propone una serie de pasos que se siguen en la elaboración de un test, los mismos que mencionamos a continuación: (1) El primero es la formulación de una teoría o hipótesis de la conducta a medir, para ello en la parte introductoria hemos planteado en forma breve el constructo teórico en que se basa el presente instrumento, así mismo en Vera (2005), se hizo una revisión teórica de este constructo; (2) preparar una batería de reactivos que midan los atributos; (3) validación del instrumento; y (4) establecimiento de normas.

La etapa 2 se menciona en el apartado 2.4, la etapa 3 la describiremos seguidamente, y la etapa 4 se menciona en el apartado 3.4.

A. Validación del instrumento

La validez es entendida como la congruencia entre el instrumento de medida y la propiedad medible, es decir que el instrumento mida realmente el atributo; y la confiabilidad como la consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con la misma escala; es decir que esta denote una estabilidad y constancia de los puntajes, esperando que no se presenten variaciones significativas en el curso de una serie de aplicaciones de la escala (Alarcón, 1991).

Para este estudio se utilizaron dos tipos de validez la primera de contenido, y posterior a ella la de constructo, que a continuación describiremos.

Validez de Contenido

Este tipo de validez determina que los reactivos o ítems que integran un instrumento constituyan una muestra representativa de los indicadores de la propiedad que se mide.

El método utilizado es el de Criterio de Jueces, quienes evalúan la representatividad de los indicadores de la conducta que se busca medir; para este fin se pidió la colaboración de diez Psicólogos, con el grado de Licenciados, Magíster y/o Doctor.

Una vez que los jueces evaluaron la pertinencia de los reactivos, se aplicó el Coeficiente V. de Aikken (figura 1) para cada ítem, en donde si el evaluador estaba de acuerdo con el reactivo se le asignaba el valor 1 y si no lo estaba el valor 0. Obtenido el coeficiente de Aiken, se aceptaron aquellos ítems cuyos valores estaban cerca de 100; rechazándose todos aquellos que estaban por debajo del 0,70.

Figura 1
Fórmula de V de Aikken

$$V \text{ de Aikken} = \frac{\text{Respuestas}}{N \text{ ítems (2-1)}}$$

Validez de Constructo

Definida como el grado en que un test mide la construcción teórica elaborada respecto a la conducta que se mide, si el resultado obtenido es el esperado de acuerdo a la teoría formulada, esto significa que la validez de constructo lleva implícita la idea de predicción. La técnica que se utilizó es el análisis factorial, considerado un método poderoso para analizar la validez de constructo (Alarcón, 1991). Este análisis se basa en la covariación de un grupo de sub-tests o de ítems (Factor), que representan una dimensión teórica subyacente a todas ellas (Yela, 1997). Esto significa que los ítems miden dimensiones unitarias independientes, de modo que un test se pueda caracterizar por los factores más predominantes que determinan sus puntuaciones y por la saturación de cada factor. De esta manera, la carga factorial correspondiente al factor que el test pretende medir se denomina validez factorial. De acuerdo a este método, se eligen los factores que explican el mayor porcentaje de la varianza total del test y así mismo se toman los ítems con mayor peso factorial en cada uno de los factores (Alarcón, 1991).

Para realizar este análisis se utilizó el programa estadístico SPSS versión 11.0; el procedimiento que se siguió es el siguiente:

(1) El primer paso de un análisis factorial es la preparación, la que consiste en determinar el constructo a evaluar, como ya lo hemos señalado anteriormente éste ya está establecido; seguidamente se realiza la matriz de correlaciones entre todas las variables que entran en el análisis (Matriz R). Una vez que se dispone de esta matriz concierne examinarla para comprobar si sus características son adecuadas para realizar un Análisis Factorial. Uno de los requisitos que deben cumplirse para que el Análisis Factorial tenga sentido es que las variables estén altamente correlacionadas. El método que se utilizó para comprobar el grado de asociación entre las variables fue el Índice KMO de Kaiser-Meyer-Olkin; cuya adecuación se determinó en base a criterios que se presentan a continuación. El modelo plantea que un valor $1 > 0.9$ es muy bueno; $0.9 > 0.8$ es meritorio; $0.8 > 0.7$ es mediano; $0.7 > 0.6$ es mediocre; $0.6 > 0.5$ es bajo y menor a 0.5 es inaceptable.

(2) El segundo paso es la factorización, la cual consiste en determinar el número de factores comunes que es preciso admitir para explicar las correlaciones obtenidas en la matriz R. Para ello se realizó el análisis del factor de extracción y las comunalidades; lo que permitió determinar la extracción de los factores o indicadores necesarios para representar los datos.

(3) El tercer paso corresponde a la rotación, en éste se determinó el número de factores en que se integra el constructo que se pretende evaluar. Para ello se utilizó el método Direct Oblimin, ya que los indicadores establecidos se interrelacionan para medir la variable solución de conflicto.

(4) Finalmente, se hizo un análisis factorial de segundo orden, el cual consistió en aplicar el procedimiento factorial a los factores o indicadores encontrados en el análisis factorial de ítems; estos se agruparon en un solo factor, lo que confirmaría la correlación entre ellos; y se daría por confirmada la validez factorial de la escala.

B. Confiabilidad del Instrumento

Existen diferentes métodos para determinar la confiabilidad de una escala; en este caso se utilizó un coeficiente de consistencia interna de la prueba total, para ello se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach, que mide la fiabilidad del test en función de dos términos: el número de ítems o longitud de la prueba y la proporción de varianza total de la prueba debida a la covarianza entre sus partes (ítems).

El primer paso es obtener la correlación ítem-total, lo que nos indica la correlación lineal entre el ítem y el puntaje total, sin considerar el ítem en evaluación, lo que nos indica la magnitud y dirección de esta relación; en donde los coeficientes mayores a 0.35 son estadísticamente significativos al 0.01.

III. RESULTADOS

Los resultados se organizan en cuatro partes, la primera dirigida a presentar los resultados obtenidos en la validez de contenido, la segunda a la validez de constructo, la tercera a la confiabilidad y la cuarta a las normas obtenidas para la calificación e interpretación de la Escala de Solución de Conflicto.

3.1 Validez de Contenido

En esta etapa un grupo de jueces evaluó la pertinencia de 120 ítems y determinó la validez para 80 de ellos. Así podemos observar que el Indicador I: Control emocional lo conforman 40 ítems distribuidos en los sub indicadores: Tolerancia, Empatía, Adaptabilidad y Control de impulsos. El indicador II: Competencia Comunicativa está conformado por 10 ítems, y con la misma cantidad el indicador III: Evaluación de Resultados. En la tabla 2 podemos observar el número de ítems aceptados y su respectiva distribución por indicadores.

Tabla 2

Distribución de los ítems y su Coeficiente de Aikken según indicador.

INDICADOR I: Control Emocional								INDICADOR II: Competencia Comunicativa		INDICADOR III: Resultados	
Tolerancia		Empatía		Adaptabilidad		Impulsividad					
ITEM	V	ITEM	V	ITEM	V	ITEM	V	ITEM	V	ITEM	V
2	1.00	3	0.90	4	1.00	5	1.00	6	0.90	8	0.90
10	1.00	11	0.90	12	0.80	13	0.80	14	1.00	16	1.00
18	0.90	19	0.90	20	0.90	21	0.90	22	0.90	24	0.90
26	0.80	27	1.00	28	0.90	29	1.00	30	1.00	32	0.90
34	1.00	35	0.90	36	0.90	37	0.90	38	1.00	40	0.80
42	1.00	43	1.00	44	0.80	45	0.80	46	1.00	48	0.80
50	0.90	51	0.90	52	0.80	53	1.00	54	0.90	56	0.80
58	1.00	59	0.80	60	0.90	61	1.00	62	0.90	64	0.90
66	0.90	67	0.80	68	0.80	69	0.80	70	0.90	72	0.90
74	0.80	75	0.90	76	0.80	77	0.80	78	0.90	80	0.90

V: Coeficiente V. de Aikken

3.2 Validez de Constructo

En esta parte se determinó la adecuación de la escala para realizar el análisis factorial, como podemos ver en la tabla 3 el valor de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) es de 0.889, que redondeado equivale a 0.9; lo cual, según lo establecido en el procedimiento, indica que la escala se adecua a la muestra en un nivel muy bueno para el análisis factorial.

Tabla 3
Adecuación de la Escala para el análisis factorial

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.899
Bartlett's Test of Sphericity	Chic cuadrado	5336.476
	Df	595
	Sig.	0.000

Seguidamente, en la extracción de ítems para su distribución en factores (Indicadores). (Cuyo procedimiento se realizó por medio del programa estadístico) se obtuvieron 35 ítems cuyos sus niveles de relación eran significativos, en la tabla 4 se observan estos ítems con su respectiva correlación.

Tabla 4
Factor de extracción para la Escala de Solución de Conflicto

Método de Extracción: Análisis de los componentes								
Item	Inicial	Extracción	item	Inicial	Extracción	item	Inicial	Extracción
I - 2	1.00	0.50473	I - 28	1.00	0.40388	I - 50	1.00	0.47190
I - 3	1.00	0.44308	I - 29	1.00	0.55772	I - 53	1.00	0.44332
I - 4	1.00	0.73160	I - 32	1.00	0.54746	I - 59	1.00	0.47327
I - 5	1.00	0.59962	I - 34	1.00	0.63179	I - 61	1.00	0.55692
I - 8	1.00	0.54545	I - 35	1.00	0.56478	I - 64	1.00	0.53827
I - 10	1.00	0.60556	I - 37	1.00	0.61461	I - 66	1.00	0.56104
I - 12	1.00	0.72912	I - 38	1.00	0.30514	I - 67	1.00	0.66760
I - 18	1.00	0.44226	I - 40	1.00	0.50345	I - 68	1.00	0.32264
I - 19	1.00	0.48668	I - 43	1.00	0.39004	I - 70	1.00	0.72508
I - 21	1.00	0.59994	I - 45	1.00	0.64372	I - 78	1.00	0.74983
I - 22	1.00	0.55089	I - 46	1.00	0.60463	I - 80	1.00	0.43024
I - 27	1.00	0.47383	I - 48	1.00	0.56968			

En la tabla 5 se presentan los 35 ítems que alcanzaron una rotación adecuada y que llegaron a integrar 3 factores (Indicadores); así mismo podemos observar aquellos ítems que fueron eliminados en los análisis exploratorios para determinar la calidad de credibilidad que se le da al instrumento.

Tabla 5
Análisis de componentes de la Escala de Solución de Conflicto

INDICADOR I: Control Emocional								INDICADOR II: Competencia Comunicativa	INDICADOR III: Evaluación resultados		
Tolerancia		Empatía		Adaptabilidad		Impulsividad			ITEM	Components Extrated	
ITEM	Components Extrated	ITEM	Components Extrated	ITEM	Components Extrated	ITEM	Components Extrated	ITEM			Components Extrated
2	0.663	3	0.496	4	0.814	5	0.770	6		8	0.736
10	0.742	11		12	0.851	13		14		16	
18	0.663	19	0.640	20		21	0.759	22	0.709	24	
26		27	0.643	28	0.658	29	0.734	30		32	0.745
34	0.823	35	0.615	36		37	0.801	38	0.575	40	0.711
42		43	0.592	44		45	0.806	46	0.672	48	0.721
50	0.649	51		52		53	0.672	54		56	
58		59	0.608	60		61	0.755	62		64	0.739
66	0.743	67	0.813	68	0.419	69		70	0.707	72	
74		75		76		77		78	0.702	80	0.639

3.3 Confiabilidad de la Escala

Los resultados que apreciamos en la tabla 6 corresponden a los coeficientes de Alfa obtenidos para cada indicador. Como observamos, en la escala total se ha obtenido un alfa de 0.902; que por su cercanía a 1.00 representaría una confiabilidad total; así mismo los indicadores: Control emocional (0.878), Competencia comunicativa (0.707) y Evaluación de resultados (0.809) han obtenido una confiabilidad adecuada, teniendo en consideración que los especialistas recomiendan que este coeficiente no debe estar por debajo del 0.7.

Tabla 6
Correlaciones ítem-puntaje total según el estadístico Alfa de Cronbach.

ESCALA DE SOLUCION DE CONFLICTO											
Alfa 0.902											
INDICADOR I: Control Emocional								Competencia Comunicativa	INDICADOR II: resultados		
Alfa 0.878											
Tolerancia		Empatía		Adaptabilidad		Impulsividad					
Alfa	0.806	Alfa	0.741	Alfa	0.632	Alfa	0.875	Alfa	0.707	Alfa	0.809
ITEM	Correlación ítem-total	ITEM	Correlación ítem-total	ITEM	Correlación ítem-total	ITEM	Correlación ítem-total	ITEM	Correlación ítem-total	ITEM	Correlación ítem-total
2	0.509	3	0.340	4	0.520	5	0.670	22	0.495	8	0.590
10	0.591	19	0.472	12	0.578	21	0.656	38	0.369	32	0.600
18	0.511	27	0.470	28	0.373	29	6.320	46	0.456	40	0.562
34	0.597	35	0.435	68	0.221	37	0.708	70	0.488	48	0.573
50	0.500	43	0.411			45	0.713	78	0.506	64	0.596
66	0.594	59	0.431			53	0.563			80	0.489
		67	0.670			61	0.655				

En el anexo 1 podremos apreciar la versión final de la Escala de Solución de Conflicto (ESOC)

3.4 Normas de Interpretación

Se realizó el análisis de datos para obtener los percentiles y los puntajes directos que les correspondían, y así determinar el promedio y seguidamente las respectivas categorías. Esto lo podemos observar en la tabla 7.

Tabla 7
Normas percentilares y categorías para la escala de
Solución de Conflicto

CATEGORIAS	Pc	A	ER	E	CI	CC	T	CE	HSC
Capacidad Muy desarrollada (I)	99	20	30	35	35	25	30	118	168
	95	19	29	34	35	24	28	111	159
	90	19	28	33	34	23	26	106	150
	85	18	27	32	33	22	25	102	148
Capacidad desarrollada (II)	80	17	26	32	32	21	24	101	145
	75	16	25	31	31	21	24	99	142
	70	16	25	31	30	20	23	97	140
	65	15	24	30	29	19	23	95	138
	60	15	24	29	29	19	22	94	135
	55	14	23	29	28	18	22	92	133
Promedio Capacidad por mejorar (III)	50	14	23	28	27	18	21	90	131
	45	14	22	28	26	17	21	88	129
	40	13	22	27	26	17	20	86	126
	35	13	21	27	25	16	20	84	123
	30	12	21	26	24	16	19	83	121
	25	12	20	26	23	15	19	82	118
	20	12	19	25	22	15	18	80	115
Capacidad poco desarrollada (IV)	15	11	19	24	21	14	17	76	112
	10	10	17	23	18	13	16	72	106
	5	10	15	20	14	11	13	68	100
	1	8	10	15	9	8	10	59	89
N		397	397	397	397	397	397	397	397
Media		14.23	22.51	27.97	26.41	17.70	21.05	89.66	129.87
DS		2.90	4.19	4.15	6.00	3.83	4.08	12.60	17.34
Mínimo		5	8	12	7	5	10	54	80
Máximo		20	30	35	35	25	30	120	172

CE: Control emocional T: Tolerancia CI: Control de impulsividad E: Empatía A: Adaptabilidad
CC: Competencia Comunicativa ER: Evaluación de Resultados
HSC: Habilidad para la solución de conflictos

Adicionalmente mencionaremos que para obtener las puntuaciones se sumarán los valores absolutos teniendo en cuenta el valor positivo o negativo del ítem, para ello se utilizará la tabla del anexo 2 como guía; en el caso de los ítems negativos se invertirá su valor, esto quiere decir si el participante en uno de los ítems respondió un valor 4 en el cómputo este valdrá 2 y si fue 5 valdrá 1.

La sumatoria de los puntajes se hará para cada indicador y sub indicador; y la sumatoria de ellos nos dará el puntaje total de la escala.

Para la conversión de los puntajes directos en percentiles y estos en categorías para los indicadores y sub indicadores se usará la tabla 7. Los puntajes altos significarán un desarrollo de la capacidad y los bajos demostrarán poco desarrollo de la capacidad. Estos datos se colocarán en el cuadro de puntajes de la escala y se podrá dar una interpretación según la información brindada en anexo 2.

IV. CONCLUSIÓN

Según el procedimiento aplicado, se concluye que la Escala de Solución de Conflictos, a la cual se le denominará (ESOC), ha demostrado obtener una validez adecuada, por medio de los procedimientos de la validez de contenido, con el método de criterio de jueces y de validez de constructo con el método del análisis factorial; así mismo posee una confiabilidad interna demostrada por el coeficiente Alfa de Cronbach.

Referencias Bibliográficas

- Alarcón, R. (1991). **Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento**. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Bar-On, R. (2000) **ICE-Inventario de Cociente Emocional de Baron: Manual Técnico**. Lima: Talleres de Grafimag.
- Borisoff, D. (1991). **Gestión de conflictos**. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Comrey, E. (1985). **Manual de Análisis Factorial**. Madrid: Ediciones Cátedra
- Coolican, H. (1994). **Métodos de Investigación y Estadística en Psicología**. México D.F.: Manual Moderno
- Davis, K. (1991). **El comportamiento humano en el trabajo**. México, D.F.: McGraw-Hill
- Funes, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: Una herramienta

- para la cultura de paz y convivencia. **Contextos Educativos**. Madrid: Universidad de Salamanca. 3: 91-106.
- Kooontz, H. & Wehrich, H. (1994). **Administración. Una perspectiva Global**. Mexico D.F.: McGraw-Hill
- Mayor, E.; Del Rio, G.; Tabares, G. & Fernandez, S. (2002). Empatía: ¿Conoce su significado? **MEDISAN**. 6(2):52-61
- Merani, A. (1976). **Diccionario de psicología**. México: Grijalbo
- Morales, J. & Moya, M. (1996). **Tratado de Psicología Social**. Madrid: Editorial Síntesis S.A.
- Munduate, L.; Ganaza, J. & Alcaide, M. (1993). Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. **Revista de Psicología Social**. 8, 1: 47 – 68
- Munduate, I; Luque, P. & Baron, M. (1997). Styles of handling interpersonal conflict: an observational study. **Psicothema**. 9,1: 145-153.
- Munduate, L. & Martinez, J. (1994). **Conflicto y Negociación**. Madrid: Editorial Eudema.
- Neves, F. (1999). **Psicología para gerentes**. México, D.F.: McGraw-Hill
- Nussbaum, M., Susa, C., Castillo, M., Flies, E. & Moreno, C. (1995). Diseño y evaluación de un sistema interactivo para evaluar conflicto potencial en grupos de trabajo. **Revista Psykhe**. 4, 2: 175-185
- Robbins, S. (1987). **Comportamiento Organizacional**. México, D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Rodríguez, M. (1985) **Manejo de conflictos**. México D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Rodríguez, W. (s.a.) **Teorías de Conflictos y la Aplicación de estas por el Psicólogo**. Centro comunitario de justicia y psicología. Colegio de mediación profesional. Internet
- Sierralta, P. (1999). **Teoría de los conflictos**. Lima: Centro Internacional de Administración y Comercio-CIAC
- Tolela, M. & Myers, G. (1985). **Administración Mediante la Comunicación**. México D.F.: McGraw-Hill
- Vera, J. (2005). Conflicto: Una Visión Integradora. **Revista Cultura Nº: 19**. Lima: Asociación de Docentes de la Universidad de San Martín de Porres.
- Yates, A. (1975). **Frustración y Conflicto**. Madrid: Taller de Ediciones Josefina Betancor
- Yela, M. (1997). **La técnica del Análisis Factorial**. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.

ANEXO 1: ESCALA DE SOLUCION DE CONFLICTO (ESOC)

Estas páginas contienen una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo (a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación responden a como te sientes, piensas o actúas. Hay cinco respuestas por cada frase. Coloca el número que corresponda a tú elección.

No hay respuestas «correctas» e «incorrectas», ni respuestas «buenas» o «malas. Responde honestamente y sinceramente de acuerdo a como eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. No hay limite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a todas las oraciones.

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Poca veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

1. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables. ()
2. Intento no herir los sentimientos de los demás. ()
3. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas. ()
4. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo. ()
5. Después de enfrentar un problema, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas. ()
6. Suelo controlarme en situaciones muy difíciles. ()
7. Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas. ()
8. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso. ()
9. Mis amigos me confían sus intimidades. ()
10. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas. ()
11. Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago. ()
12. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas. ()
13. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas. ()
14. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto. ()

15. Cuando soluciono un problema me gusta saber qué estuvo bien y qué mal. ()
16. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles. ()
17. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás. ()
18. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar. ()
19. El hacer muecas o mímicas me trae problemas. ()
20. Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar. ()
21. Me importa lo que puede pasarle a los demás. ()
22. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente. ()
23. Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte. ()
24. Analizo constantemente mis comportamientos. ()
25. Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas. ()
26. Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono. ()
27. Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así. ()
28. Nunca he podido controlar mi cólera. ()
29. Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no. ()
30. Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles. ()
31. Considero importante saber cómo se sienten las personas. ()
32. Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni nadie. ()
33. Suelo hacer gesto cuando algo no me gusta. ()
34. Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos. ()
35. Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló. ()

Tolerancia (T)	Empatía (E)	Adaptabilidad (A)	Impulsividad (I)
PD= Pc= Cat=	PD= Pc= Cat=	PD= Pc= Cat=	PD= Pc= Cat=
INDICADOR I: Control Emocional		INDICADOR II: Comp. Comunicativa	INDICADOR III: Eval. de resultados
$\Sigma (T,E,A,I)=PD= Pc= Cat=$		PD= Pc= Cat=	PD= Pc= Cat=
Habilidad en la Solución de Conflicto = Σ (Indicador I, II y III) = PD= Pc= Cat=			
PD=Puntaje Directo Pc=Percentil Cat=Categoría			

ANEXO 2: CRITERIOS DE INTERPRETACION

Indicador I: Control Emocional, considerado como el conjunto de habilidades que permitirán analizar la información obtenida antes de emitir una respuesta ante el conflicto percibido. Este indicador está integrado por las siguientes variables (1) Tolerancia, capacidad de resistir a las circunstancias adversas y a las situaciones llenas de tensión. (2) Empatía, capacidad de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. (3) Adaptabilidad, capacidad para adecuar las emociones, pensamientos y comportamiento a las distintas situaciones y condiciones cambiantes. (4) Control de Impulsividad, capacidad para resistir o controlar un impulso, arranque o tentación para actuar.

Indicador II: Competencia comunicativa, comprendida por el conjunto de habilidades que posibilita la emisión y recepción apropiada de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas. Participar apropiadamente en una interacción comunicativa y cumplir con los propósitos de esta, es lograr lo que se quiere o necesita y hacerlo dentro de lo socialmente aceptable (sentido y coherencia); lo que permitirá una estrategia adecuada de afronte a un conflicto.

Indicador III: Evaluación de resultados, capacidad de evaluar si las acciones han sido adecuadas frente la solución de un conflicto.

A continuación se presenta una tabla con los indicadores e ítems que lo integran así como la valencia de cada uno de ellos.

Tabla
Distribución de ítems y valencias según indicador.

INDICADOR I: Control Emocional (CE)								INDICADOR II: Competencia Comunicativa (CC)		INDICADOR III: Evaluación de resultados (ER)	
Tolerancia (T)		Empatía (E)		Adaptabilidad (A)		Impulsividad (CI)		ITEM	Valencia	ITEM	Valencia
ITEM	Valencia	ITEM	Valencia	ITEM	Valencia	ITEM	Valencia				
1	+	2	+	3	-	4	-	11	-	5	+
6	+	9	+	7	-	10	-	19	-	15	+
8	+	12	+	13	+	14	-	23	-	20	+
16	+	17	-	32	-	18	-	33	-	24	+
25	+	21	+			22	-	34	-	29	+
30	+	27	+			26	-			35	+
		31	+			28	-				