



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

**ADAPTACIÓN PSICOMÉTRICA DEL INVENTARIO
DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS (TKI)
EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL CONO
NORTE DE LIMA METROPOLITANA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

IZAQUEL MARCELINO, RODRÍGUEZ

ASESORES:

DR. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

MG. JUAN KANEKO AGUILAR

Lima – Perú

2012

DEDICATORIA

*A Dios por darme su fortaleza
y por su provisión inagotable.*

*A mi esposa e hijo por ser mi
alegría, inspiración y apoyo
incondicional.*

*A mi Padre espiritual Leonard
Myers por su apoyo
incondicional.*

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a la Universidad Particular Cesar Vallejo por haberme acogido en sus aulas y brindarme los conocimientos de mi noble profesión.

A mis asesores Mg. Juan Kaneko Aguilar y Dr. José Vallejos Saldarriaga, por su paciencia y conocimientos brindados durante las horas de asesoría.

A mi jefe de prácticas de Internado Rosa Chávez, por su comprensión en la demanda de tiempo que exigía esta investigación.

PRESENTACIÓN

El conflicto es parte natural de nuestra vida. Desde que el hombre apareció en la Tierra ha enfrentado el conflicto y ha ideado formas de solución desde los estilos más primitivos hasta los más elaborados en los tiempos actuales. Podríamos afirmar que a lo largo de toda la historia los conflictos se han resuelto típicamente de dos maneras: violenta y pacífica. Entre estos dos extremos se dan matices intermedios que conjugan ambas formas. Actualmente se acepta que los conflictos no son ni buenos ni malos en sí, sino que son sus efectos o consecuencias los que determinan que un conflicto sea bueno o sea malo y para ello es indispensable manejar estilos de manejo de conflictos saludables.

Para manejar los conflictos es indispensable conocer que estilo empleamos de manera predominante y lamentablemente, en nuestro medio, no contamos con herramientas adecuadas para evaluarlo. El presente trabajo de investigación denominado "Adaptación del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del Cono Norte de Lima Metropolitana, busca dotar a la comunidad científica de un instrumento válido y fiable.

Ponemos a la disposición de los interesados este trabajo que ha sido estructurado en cuatro capítulos, habiendo considerado en el primero de ellos el planteamiento del problema, la formulación del mismo, los objetivos y la justificación. El Marco Teórico ha sido considerado en el capítulo II. El capítulo III trata sobre el marco metodológico y en el IV capítulo se describen y discuten los resultados encontrados.

Este trabajo pretende convertirse en una aproximación a la descripción de la variable estilos de manejo de conflictos, y desde ya se constituye en la base para futuras investigaciones.

RESUMEN

Se adapta el Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos de Thomas y Kilmann. En una muestra de 150 profesionales de la salud, 42 Médicos, 37 Enfermeros, 34 Administrativos y 42 Técnicos, de 2 Hospitales del Cono Norte de Lima Metropolitana. Los resultados indican que el inventario posee adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.89) y el método de dos mitades (Guttman 0.92). Validez por el método de validez de contenido ($p < 0.05$ Prueba Binomial) y validez de constructo (se confirma la estructura de 5 factores). Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total.

Palabras clave: *Adaptación, estilos de manejo de conflictos.*

Abstrac

Fits Inventory of Conflict Management Styles Thomas and Kilmann. In a sample of 150 health professionals, 42 doctors, 37 nurses, 34 and 42 Administrative Technical, 2 Hospitals Northern Cone of Lima. The results indicate that the inventory has adequate psychometric properties. Reliability: internal consistency (Cronbach's alpha = 0.89), method of two halves (Guttman 0.92). Validity: content validity ($p < 0.05$ Binomial test), construct validity (confirming the structure of 5 factors). Scales: in total sample.

Keywords: *Adaptation, conflict management styles.*

Índice

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Presentación	IV
Resumen	V
Abstract	VI
Índice general	VII
Índice de gráficos	X
Índice de tablas	X
Anexos	X
INTRODUCCIÓN	XII
1. CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del Problema.	13
1.2. Formulación del problema.	15
1.3. Justificación e importancia.	15
1.4. Alcances de la investigación	16
1.5. Antecedentes	16
1.6. Objetivos	19
2. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.	21
2.1. Marco Teórico.	21
2.1.1. Conflicto	21
2.1.1.1. Enfoques del conflicto.	21
2.1.1.2. Etapas del Conflicto.	22
2.1.1.3. Conflicto en Servicios de Salud.	25
2.1.2. Estilos de manejo de conflicto.	26
2.1.2.1. Enfoques de manejo de conflictos.	26
2.1.2.1.1. Planteamiento de Mirabal.	26
2.1.2.1.2. Planteamiento de Furnham.	28
2.1.3. Teorías de manejo de conflicto.	29
2.1.3.1. Teoría del doble interés.	29
2.1.3.2. Reinterpretación del Modelo de doble interés por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann.	32
2.2. Marco Conceptual.	35

VIII

2.2.1. Conflicto	35
2.2.2. Estilos de Manejo de Conflictos.	36
3. CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	37
3.1. Variables.	37
3.1.1. Variable Dependiente.	37
3.1.2. Variable controlada (variable demográfica)	38
3.2. Metodología	39
3.2.1. Tipo de estudio: Instrumental.	39
3.2.2. Diseño de estudio: No experimental – transversal.	39
3.3. Población, Muestra y Muestreo.	39
3.4. Método de Investigación.	40
3.5. Técnica e Instrumentos de recolección de datos.	40
3.5.1. Ficha técnica del Inventario de estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilmann.	41
3.5.2. Aplicación.	41
3.5.3. Calificación.	42
3.5.4. Distribución de ítems por estilos.	42
3.5.5. Confiabilidad.	43
3.5.6. Validez	44
3.5.7. Baremación.	44
3.5.8. Interpretación de resultados.	45
3.6. Procedimiento de recolección de datos.	47
3.7. Método de Análisis de datos.	48
4. CAPITULO IV: RESULTADOS	50
4.1. Descripción – Interpretación.	50
4.1.1. Descripción de la Muestra.	50
4.1.2. Validez de Contenido por Criterio de Jueces del Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos (TKI)	52
4.1.3. Validez de Constructo del Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos (TKI)	54
4.1.3.1. Análisis de Ítems	54
4.1.3.2. Índice de Homogeneidad.	55
4.1.3.3. Validez de Constructo por análisis factorial	57
4.1.4. Fiabilidad de Inventario de estilos de manejo de Conflictos	61

IX

4.1.4.1. Confiabilidad mediante Alfa de Cronbach.	61
4.1.4.2. Confiabilidad mediante Gutman.	68
4.1.4.3. Confiabilidad mediante Dos Mitades	68
4.1.5. Proceso de baremación.	70
4.2. Discusión	74
CONCLUSIONES	77
SUGERENCIAS	78
REFERENCIAS	79
ANEXOS	85

Índice de tablas

Tabla 01: Características de las muestra según Sexo	50
Tabla 02: Características de las muestra según Edad	50
Tabla 03: Características de las muestra según Profesión.	51
Tabla 04: Características de las muestra según Tiempo de Servicio.	51
Tabla 05: Validez de Contenido mediante Prueba Binomial	53
Tabla 06: Estadísticos descriptivos de las dimensiones del inventario "Estilos de manejo de conflictos"	54
Tabla 07: Estadístico de prueba de normalidad para toda la muestra.	55
Tabla 08: Estadísticos para los ítems: Media (M), Varianza (V), correlación ítem-test (r_{it}) y Alfa de Cronbach	56
Tabla 09: Estadísticos de correlaciones: Dimensión – test.	57
Tabla 10: Análisis factorial de constructo, mediante KMO y prueba de Bartlett	58
Tabla 11: Estructura factorial del Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos TKI	59
Tabla 12: Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.	60
Tabla 13: Índice alfa de Cronbach de "Estilos de manejo de conflictos"	61
Tabla 14: Índice detallado de alfa de Cronbach de "Estilos de manejo de conflictos"	62
Tabla 15: Índice alfa de Cronbach de dimensión "Competidor"	63
Tabla 16: Índice alfa de Cronbach de dimensión "Colaborador"	64
Tabla 17: Índice alfa de Cronbach de dimensión "de Compromiso"	65
Tabla 18: Índice alfa de Cronbach de dimensión "Evasivo"	66
Tabla 19: Índice alfa de Cronbach de dimensión "Complaciente"	67
Tabla 20: Índice de Guttman de "Estilos de manejo de conflictos"	68
Tabla 21: Índice de dos mitades de "Estilos de manejo de conflictos"	69
Tabla 22: Baremación por percentiles para el Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos.	70
Tabla 23: Baremos total para el "Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos"	71

Tabla 24: Rango de Valores para el “Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos”	71
Tabla 25: Baremos por dimensiones de “Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos”	71
Tabla 26: Rango de valores para las dimensiones del Inventario de “Estilos de Manejo de Conflictos”	72
Tabla 27: Baremos totales por variables demográficas del “Inventario de EMC”	72
Tabla 28: Rango de valores para las variables demográficas del Inventario de “Estilos de Manejo de Conflictos”	73

Índice de figuras

Figura 01: El proceso del conflicto es desarrollado a través de cinco etapas	23
Figura 02: La malla gerencial de Blake y Mouton	29
Figura 03: Estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilmann	33
Figura 04: Gráfico de sedimentación	68

Anexos

Anexo 01: Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos Adaptado.	85
Anexo 02: Ficha de Consentimiento	87
Anexo 03: Ficha de Validez de Contenido por criterio de Jueces	88