

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Educación Superior



Nivel de empatía en el manejo de conflictos en los docentes nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una universidad nacional de Arequipa 2022.

Tesis presentada por la Bachiller:

Mestas Calderón, Norka Chaska

ORCID:0009-0000-2731-7911

Para optar el Grado Académico de: **Maestro en Educación Superior**

Asesora:

Dra. Nieto Bolaños, Nicola Verónica

ORCID:0000-0003-1171-5047

**Arequipa
2024**

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 17 de Febrero del 2023

Dictamen: 000609-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 000609, presentado por:

2010006802 - MESTAS CALDERON NORKA CHASKA

Titulado:

**NIVEL DE EMPATÍA EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS
DOCENTES NOMBRADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE AREQUIPA
2022.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**1065 - ARIAS MESSA FRIGIA LUCILA
DICTAMINADOR**



**2708 - MONTESINOS CHAVEZ DE TORREBLANCA MARCELA
DICTAMINADOR**



**6648 - PEREZ QUINTANILLA CECILIA LOURDES
DICTAMINADOR**



NIVEL DE EMPATÍA EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES NOMBRADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE AREQUIPA 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Pedagógica Trabajo del estudiante	2%
2	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Instituto Superior Tecnológico Espíritu Santo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%



Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su producción o su construcción. Quien enseña aprende al enseñar y quien enseña aprende a aprender”

(Paulo Freire)

Doy gracias a Dios por permitirme pasar una vez más otra etapa de mi vida, la cual es de gran satisfacción personal y familiar.

Expreso el más profundo agradecimiento a la Universidad Católica Santa María, por compartir sus conocimientos y con ello contribuir al desarrollo profesional del más alto nivel.

En especial agradezco a los profesores por el apoyo científico y moral para culminar con mi meta propuesta.

A mi familia, por el cariño, comprensión y por su apoyo incondicional que siempre me han brindado.

Un profundo reconocimiento a mi asesor del presente trabajo, por sus orientaciones y sugerencias incondicionales para hacer realidad mi tesis.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN..... 1

HIPÓTESIS..... 4

OBJETIVOS..... 4

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO..... 5

1.1. Empatía..... 5

1.2. Definición..... 5

1.3. Características de las personas empáticas 6

1.4. Beneficios de la empatía..... 7

1.5. Tipos de Empatía..... 7

1.5.1. Empatía cognitiva..... 8

1.5.2. Empatía afectiva..... 10

1.5.3. Empatía Cognitiva y Afectiva..... 11

1.6. Importancia de la empatía en el trabajo..... 11

1.7. Beneficios de la empatía laboral..... 12

2. Los Conflictos..... 13

2.1. Definición..... 13

2.2. Evolución Conceptual..... 14

2.3. Manejo de Conflictos..... 16

2.3.1. Manejo y resolución de conflictos 16

2.3.2. Estilos de Manejo de Conflictos..... 17

2.4. Tipos de Manejo de Conflicto 17

2.4.1. Complaciente (Facilitación) 17

2.4.2. Competidor (presión)	19
3. Análisis de antecedentes investigativos	21
3.1. Antecedentes Internacionales	21
3.2. Antecedentes Nacionales	22
3.3. Antecedentes Locales	23
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	26
1. Tipo y Nivel de Investigación.....	26
2. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.....	27
2.1. Técnicas.....	27
2.2. Instrumentos	27
2.2.1. El Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA).....	27
2.2.2. Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos.....	32
3. Campo de Verificación	34
3.1. Ubicación especial.....	34
3.2. Ubicación temporal	34
4. Unidades de estudio	34
4.1. Población	34
4.2. Muestra.....	34
5. Estrategia de recolección de datos	34
5.1. Organización de recolección de datos	34
5.2. Recursos estadísticos de los datos	35
6. Validación de los instrumentos	35
6.1. Confiabilidad del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA).....	35
6.2. Validez del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)	35
6.3. Confiabilidad del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos.....	36
6.4. Validez del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos.....	36

7.	Criterios para el manejo de resultados	37
7.1.	Proceso de recolección, sistematización y procesamiento de la información ...	38
7.2.	Autorización	38
7.3.	Capacitación	38
7.4.	Recursos	38
7.5.	Supervisión	39
7.6.	Recolección y procesamiento de datos.....	39
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		40
1.	Resultados estadísticos.....	40
1.1.	Resultados estadísticos de las puntuaciones de la empatía y sus dimensiones Baremos	40
1.2.	Resultados estadísticos de las puntuaciones de Manejo de conflictos y sus dimensiones.....	41
1.3.	Resultados descriptivos variable Nivel de Empatía	42
1.3.1.	Dimensiones de la variable Empatía	42
1.4.	Resultados descriptivos Variable Manejo de Conflictos	45
1.4.1.	Dimensiones de la variable Manejo de conflictos.....	46
2.	Resultados inferenciales.....	51
2.1.	Contrastación de hipótesis	51
3.	Discusión de los Resultados.....	56
PROPUESTA DE DESARROLLO.....		62
BIBLIOGRAFÍA.....		65
ANEXOS		

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles Estadísticos de Empatía y sus Dimensiones según los percentiles Estadísticos	40
Tabla 2 Resultado Estadístico de Niveles de Empatía y sus Dimensiones según los percentiles	40
Tabla 3 Niveles Estadísticos de Manejo de Conflictos y sus Dimensiones según los percentiles	41
Tabla 4 Resultados Estadísticos de Niveles de Manejo de Conflictos y sus Dimensiones según los percentiles	41
Tabla 5 Variable Nivel de Empatía.....	42
Tabla 6 Dimensión Empatía Cognitiva.....	43
Tabla 7 Dimensión Empatía Afectiva.....	44
Tabla 8 Variable Manejo de Conflictos	45
Tabla 9 Dimensión Nivel de Competidor	46
Tabla 10 Dimensión Nivel Colaborador	47
Tabla 11 Dimensión Nivel Compromiso	48
Tabla 12 Dimensión Nivel Evasivo	49
Tabla 13 Dimensión Nivel Complaciente	50
Tabla 14 Correlación de Rho de Spearman entre la empatía y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.....	51
Tabla 15 Correlación de Rho de Spearman entre la empatía cognitiva y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional.....	53
Tabla 16 Correlación de Rho de Spearman entre la empatía afectiva y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estadísticos de Fiabilidad	36
Figura 2 Variable Nivel de Empatía	42
Figura 3 Dimensión Empatía Cognitiva	43
Figura 4 Dimensión Empatía Afectiva	44
Figura 5 Variable Manejo de Conflictos.....	45
Figura 6 Dimensión Nivel de Competidor.....	46
Figura 7 Dimensión Nivel Colaborador.....	47
Figura 8 Dimensión Nivel Compromiso.....	48
Figura 9 Dimensión Nivel Evasivo.....	49
Figura 10 Dimensión Nivel Complaciente.....	50
Figura 11 Diagrama de dispersión la empatía y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional	52
Figura 12 Diagrama de dispersión entre la empatía cognitiva y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional	54
Figura 13 Diagrama de dispersión entre la empatía afectiva y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.....	55

RESUMEN

La presente investigación tiene como enunciado: “Nivel de Empatía en el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de una universidad nacional de Arequipa 2020”, cuyo objetivo principal es: Determinar el Nivel de Empatía en el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de una universidad nacional de Arequipa 2020. La hipótesis planteada es que existe una relación significativa entre el Nivel de Empatía y el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una universidad nacional de Arequipa. 2020. De acuerdo a la metodología empleada es una investigación descriptiva correlacional y transversal, cuyo procedimiento se realiza en una población de 45 docentes nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una universidad nacional de Arequipa, que conforman la plana docente de personal nombrado de la Facultad de Ciencias Educación de dicha universidad, durante el periodo académico 2019-II. Se aplicó la encuesta para la variable empatía a través del instrumento validado denominado Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA), y para la variable manejo de conflictos, también se aplicó una encuesta con instrumento validado denominado Test de Habilidades para la gestión en la negociación de Conflictos. Cuyo análisis estadístico, se realizó tablas de frecuencias absolutas y porcentuales y la prueba estadística no paramétrica utilizando la correlación de Rho de Spearman. Se obtuvo un nivel de sig. bilateral de 0.919 Y un coeficiente de correlación de -0,016 por lo que se concluye que no existe una relación significativa entre el Nivel de Empatía y el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de esta universidad nacional de Arequipa.

Se recomienda realizar estudios sobre otras variables que influyan en el manejo de conflictos.

Palabras claves: nivel de empatía, empatía afectiva, empatía cognitiva, manejo de conflictos

ABSTRACT

The present investigation has as a statement: "Level of Empathy in Conflict Management in the Appointed Teachers of a national university of Arequipa 2020", whose main objective is: Determine the Level of Empathy in Conflict Management in the Appointed Teachers of a national university of Arequipa 2020. The hypothesis proposed is that there is a significant relationship between the Level of Empathy and Conflict Management in the Appointed Teachers of the Faculty of Educational Sciences of a national university of Arequipa. 2020. According to the methodology used is a descriptive correlational and transversal research, whose procedure is carried out in a population of 45 appointed teachers of the Faculty of Education Sciences of a national university of Arequipa, who make up the teaching staff of appointed personnel of the Faculty of Education Sciences of that university, during the academic period 2019-II. The survey was applied for the empathy variable through the validated instrument called Test of Cognitive and Affective Empathy (TECA), and for the conflict management variable, a survey was also applied with a validated instrument called Test of Skills for Conflict Negotiation Management. The statistical analysis was carried out using tables of absolute and percentage frequencies and the nonparametric statistical test using Spearman's Rho correlation. A bilateral sig. level of 0.919 was obtained; therefore, it is concluded that there is no relationship between the Level of Empathy and Conflict Management in the Appointed Teachers of the Faculty of Education Sciences of this national university of Arequipa. It is recommended to carry out studies on other variables that influence conflict management.

Key words: empathy level, affective empathy, cognitive empathy, conflict management.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda la interrogante: ¿Cuál es la relación entre el Nivel de Empatía y el Estilo de Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa? 2020; donde la investigación está referida al campo de Educación, en el Área de Ciencias de la Educación, cuya línea esta referida a Relaciones Interpersonales, correspondiendo el tipo de problema por su finalidad a una investigación aplicada y según el tiempo sincrónica y por su profundidad explicativa, por el ámbito de campo y por el enfoque especializada, cuyas variables están referidas al Nivel de Empatía y Estilo de Manejo de Conflicto

Esta investigación tiene justificación académica, porque de esta manera se podrá contribuir a mejorar el nivel de empatía y también a poder conocer cuáles son los estilos de manejo de conflictos que se dan, para poder ir desarrollándolos y alcanzar niveles óptimos de solución ante situaciones adversas. Se justifica a nivel personal porque nos permitirá conocer los estilos de manejo de conflictos de los docentes, que no siempre son negativos; pueden ayudar a fortalecer las relaciones sociales y enfocarse en una misma meta a pesar de tener ideas diferentes; y, nos aportará conocimientos sobre la temática de la empatía desde una aproximación cognitiva y afectiva y servirá para conocer específicamente como se da cada una de ellas y de esta manera alcanzar como valor fundamental los diversos niveles de empatía. Su relevancia científica nos manifiesta que, si los conflictos son manejados adecuadamente, fortalecen el clima institucional y laboral; porque al conocer el nivel de empatía se podrá efectuar un mejor manejo de conflictos, y de esta manera se podrá contribuir a mejorar el nivel de empatía y también a poder conocer cuáles son los estilos de manejo de conflictos que se dan, para poder ir desarrollándolos y alcanzar niveles óptimos de solución ante situaciones adversas. Asimismo, esta investigación nos aportará conocimientos sobre la temática de la empatía desde una aproximación cognitiva y afectiva y servirá para conocer específicamente como se da cada una de ellas y de esta manera alcanzar como valor fundamental los diversos niveles de empatía Asimismo, tiene utilidad metodológica, porque sabemos que la labor docente es crucial en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como del desarrollo académico de los estudiantes; y como profesionales, sabemos la importancia el valor de la empatía, pues ejerce un fuerte poder sobre los estudiantes porque les motiva, les estimula y es clave para su desarrollo académico. Entonces, en su desarrollo laboral, con los compañeros de trabajo, también es

de suma importancia, porque es el reflejo de la imagen en el que uno se desenvuelve, con quienes se desenvuelve, para ser reflejo en el otro, es decir, la empatía puede existir entre docentes y entre docentes – alumnos. Asimismo, su utilidad metodológica radica en que responde a las necesidades sociales que la sociedad actual enfrenta, dado que proporciona juicios y conclusiones útiles que serán referentes para que los docentes desarrollen habilidades emocionales que serán transmitidos a los niños y jóvenes que tienen bajo su cargo.

Esta investigación es original pues tiene su origen en una inquietud personal y profesional puesto que la empatía es vital en la vida de las personas y más aún cuando se trata de manejo de conflictos, asunto que se ve constantemente en el ámbito laboral, pues existe una interacción con diversas personas y se debe manifestar un adecuado desempeño en situaciones diversas. Por experiencia, sabemos que la empatía es un factor muy importante en las relaciones laborales, y a través de la empatía se manifiestan altos niveles de empatía se asocian a una conducta más cooperativa, y, potenciando la empatía incrementan la motivación para ayudar a mejorar el estado de ánimo de las demás personas.

Es actual porque nos permite aportar en el conocimiento de estilos de manejo de conflicto; que debe usar cada docente frente a un conflicto; y, la experiencia profesional y revisión documental permiten señalar que el tener y desarrollar competencias que estén relacionadas a las emociones, permite una mejora notable en la interacción con las personas. Y como Bisquerra (2016), manifiesta: “Existen muchos beneficios de poder desarrollarlo, pues aportan en la resolución de problemas ante conflictos existentes, mejora el equilibrio tanto en lo físico como en lo mental, asimismo, hay una buena influencia en la mejora de las actividades académicas. Teniendo en cuenta que los estudiantes asisten a sus centros de estudios para obtener conocimientos, falta aún implementar acciones que permitan conocer sus propias emociones”. Además es factible, porque beneficia a la comunidad educativa porque permite reflexionar sobre un proceso de mejoramiento en el nivel de empatía y en el manejo de conflictos, a través de un clima cordial entre los miembros de la organización. De igual manera responde a las necesidades sociales que la sociedad actual enfrenta, dado que proporciona juicios y conclusiones útiles que serán referentes para que los docentes desarrollen habilidades emocionales que serán transmitidos a los niños y jóvenes que tienen bajo su cargo; asimismo, aportar en el conocimiento de estilos de manejo de conflicto; que debe usar cada docente frente a un conflicto.

Por estos motivos, se decidió investigar sobre los estilos de manejo de conflictos que predominan en los docentes; y por ser el estilo un modo propio de actuar de las personas frente a una situación conflictiva, consideramos que la empatía es un factor importante que puede relacionarse con la elección o preferencia de un determinado estilo para manejar situaciones de conflicto, debido a que la empatía es la habilidad que tienen las personas de reconocer, manejar y encauzar sus emociones de manera correcta, para poder expresarlas con precisión en las relaciones con los demás.

Respecto a las limitaciones del trabajo, se considera las políticas de la institución que, por motivos de disponibilidad de tiempo por trabajo, conllevará la aplicación de cuestionarios a los docentes, así como el estudio se limita al estudio de dos variables.

La presente investigación, consta de tres capítulos:

El Primer Capítulo, presenta el marco teórico presentado a través de un estudio de diferentes fuentes bibliográficas escritas, que nos permiten una comprensión conceptual del problema de estudio

El Segundo Capítulo, presenta el problema de investigación, es decir, el planteamiento del problema, con su respectiva formulación y sistematización del problema, así mismo la justificación de la investigación y los objetivos tanto general como específicos, para llegar a la operacionalización del problema donde se encuentran las variables y sus dimensiones, así como sus respectivas hipótesis, para luego llegar a las limitaciones de la investigación; seguido de ello, se presenta la metodología de la investigación, donde se desarrolla el diseño y nivel de la investigación, así como las técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad de los instrumentos y las unidades de análisis con población y muestra, llegando a estrategias de recolección de datos.

En el Tercer Capítulo, se presenta el análisis e interpretación de resultados, donde se hace un análisis de los resultados descriptivos por cada variable con sus dimensiones así mismo, se realiza un análisis de resultados inferenciales para identificar la diferenciación entre las variables con sus respectivas dimensiones, seguidamente se realiza los resultados de las correlaciones y prueba de hipótesis con sus correlaciones entre las variables y dimensiones respectivas llegando finalmente a un análisis de Discusión de resultados.

Finalmente se presenta las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

La Autora

HIPÓTESIS

Dado que, la empatía es fundamental en las relaciones humanas y, siendo el manejo de conflictos, parte inherente al uso de técnicas o estrategias de resoluciones y estimulaciones para lograr soluciones para mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de una institución, la empatía se convierte en una capacidad central, para que pueda existir un efectivo manejo de conflictos.

H₁: Es probable que, exista una relación significativa entre el Nivel de Empatía y el Manejo de Conflictos en los Docentes nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.

H₀: Es probable que, no exista una relación significativa entre el Nivel de Empatía y el Manejo de Conflictos en los Docentes nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Determinar la relación entre el Nivel de Empatía y el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de empatía que más sobresale en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.

Identificar el manejo de conflicto que más sobresale en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

1. Empatía

1.1. Definición

En la aproximación a definir a la empatía, hay muchos enfoques de diversos autores, que hacen alusión del reconocimiento de los sucesos emocionales y contingentes de la vida de los otros, como la médula común y unificadora del concepto empatía: sin embargo, existen profundas diferencias, pero es integrado por Davis (1983) quien evidencia que la empatía, así como existen componentes cognitivos los tiene emocionales; por ello, en la actualidad ambas se ven como una grafía del mundo.

Bustamante, M., (2017) manifiesta que empatía es tanto afectiva como cognitiva, por parte del ser que ve las vivencias de los demás, movida por el estado de esa persona e influyendo en su percepción y valoración que la misma tenga como observador del bienestar de esa otra persona”

Para Cherubini, E. (2001) empatía es la actitud manifestada a través del sentimiento específico con el otro ser; ello no es sólo natural, sino que se adquiere y educa.

Hojat, et al (2002) indica que la empatía es una característica esperable, que tiene roles característicos.

Según Fernández-Pinto (2008), Es la destreza para apreciar, percibir y valorar los sentimientos de los otros seres. A través de ella podemos conocer y reconocer las necesidades y deseos de los otros seres, y a través de ello, la interrelación es más fuerte. (p. 23).

A través de la empatía servimos a los seres y el indicador manifiesta de orientación hacia el servicio de los seres para Carvajal Guerrero, C., Rojas Pérez, A. (2005), es una cualidad para manifestar como es una persona cooperante, que contribuye constructivamente a una persona o grupo social. (p. 23).

Asimismo, cuando hacemos referencia a empatía, son las diferentes habilidades que nos permiten reconocer las necesidades y deseos de la otra persona, relacionándolo de una manera más efectiva, lo manifiesta Goleman (1996) citado en Kerlinger, FN. (1979), afirmó: El ser que tiene estas cualidades, siempre está atenta a la pista y emocional de las

demás personas y sabe escuchar, es un ser sensible, manifiesta su sensibilidad hacia el otro y comprende y ello, le da la capacidad para poder brindar ayuda basada en la comprensión, sentimiento y necesidad del otro ser

1.2. Características de las personas empáticas

Las características de una persona empática son las siguientes:

- Sensibilidad y sentir lo que otros sienten. La persona empática tiene la cualidad de ser que puede manifestar sensibilidad y sentimientos ante las demás personas; pero, al mismo tiempo, muchas veces esto hace que se involucre o se sienta obligado de manera activa con el otro, aunque la situación que esté pasando la otra persona no tenga que ver con ellos mismos.
- Les gusta escuchar. Ponen total atención a lo que la otra persona le habla o conversa, sin limitarse por lo que los demás dicen; de esta manera se concentra en la persona a la que escucha, analiza las expresiones, lo legitima y da respuesta acorde a ello, manifestando así su capacidad de escuchar de manera activa
- No son extremistas. A través de su empatía tienen a analizar y diferenciar, pues saben que no todo lo que manifiesta la otra persona es blanco o negro, pues como personas humanas se sabe que existe una bonita gama de grises en medio. Es decir, al existir un conflicto, no se posicionan expeditamente, ansían buscar e indagar réplicas intermedias.
- Son respetuosas y tolerantes. Las personas empáticas saben aceptar y respetar las decisiones de los demás, no obstante, no se hubieran tomados las mismas alternativas de decisión. Ejemplo María y Juan son hermanos. Juan se ha disgustado con sus padres porque no lo han apoyado en uno de los instantes más significativos de su vida. María pese a su sentimiento y opinión diferente, sabe que quizás no habría actuado de misma manera, pero respeta a Juan, es empática, entiende la situación y le ofrece su apoyo.
- Entienden la comunicación no verbal. Es muy observado el lenguaje normal y el lenguaje no verbal. Atienden a gestos, miradas, inflexiones y tonos de la

voz, etc., con lo que logran no sólo concebir el mensaje verbal, si no eliminar el mensaje emocional que el lenguaje no verbal contiene.

- Creen en la bondad de las personas. Al conocer a alguien que es conocida por mala fama, presupone que dicha persona es buena y correcta hasta que no manifieste lo contrario. Saben que la verdadera naturaleza del hombre es buena y correcta
- Pueden tener un estilo de comunicación pasivo. En ocasiones, el intentar entender a los demás puede hacer que dejen de lado sus propios intereses y derechos. Por ejemplo, en el caso de María, decide ser empática y apoyar a su hermano, aunque eso le suponga tener un conflicto con sus padres.
- Hablan con cuidado. No son ligeros en sus palabras, porque saben que de acuerdo a como digan las cosas se puede hacer daño a la otra persona; por ello, el lenguaje que dirigen es cuidadoso y su expresión es con el tacto adecuado tratando de tener el menor impacto negativo en la otra persona
- Entienden que cada persona es diferente. Comprenden que la necesidad de cada persona es diferente a la necesidad del otro y que cada uno es un ser individual e indistinto en sus pensamientos, conceptos y sentimientos por lo que saben tratar a cada persona de acuerdo a las circunstancias y vivencias por las que esta persona está pasando

1.3. Beneficios de la empatía

Los beneficios que tiene ser empático son muchos y muy buenos. Entre los principales se encuentran: ayuda a sentirte mejor contigo mismo, ayuda en la resolución de problemas, desarrolla las habilidades sociales, ayuda a tener respeto por el resto de personas, ayuda a conectar mejor con otras personas, sube la autoestima propia, nos hace ser respetables, ayuda a ser justos, ayuda a no juzgar a otros, fomenta el desarrollo emocional, contribuye a la inteligencia emocional, etc.

1.4. Tipos de Empatía

La empatía actualmente se expone desde una perspectiva integradora y multidimensional que combina dos componentes el cognitivo y afectivo (Davis, 1996).

1.4.1. Empatía cognitiva

Según Fernández, López y Márquez (2008) “La Empatía Cognitiva, es la habilidad que permite captar, conocer y comprender los sentimientos del otro, así como predecir comportamientos propios y ajenos”.

1.4.1.1. Adopción perspectiva

La adopción de perspectiva es la capacidad cognitiva de la empatía que hace posible considerar el mundo desde otros puntos de vista, que "permite a un individuo anticipar el comportamiento y las reacciones de los demás (la traducción es mía)"

Para Hoffman (1982), son seis modos mediante los cuales se lleva a cabo la empatía. Entre los seis modos, la adopción de perspectiva es el modo más avanzado. Hoffman (2000), cuya teoría del desarrollo moral ha proporcionado la visión más completa de la empatía, incluye cinco mecanismos que explican cómo un observador se inquieta al observar la angustia de un objetivo. Los cinco mecanismos son estos: a) mímica, b) condicionamiento clásico, c) asociación directa, d) asociación mediada y e) la asunción de papel.

Con una visión integradora, Davis (1996) propone que la empatía está compuesta tanto por procesos cognitivos como afectivos. Fishman y Josselson (2001) muestran cómo los procesos cognitivos son la antesala de los procesos afectivos, y que solo es posible hablar de adopción de la perspectiva si se presentan los procesos cognitivos, con su contraparte afectiva o sin ella. De esta manera, se pueden encontrar tres tipos de procesos de adopción de perspectiva distintos: a) empatía cognitiva, que incluye tanto la adopción de perspectivas como la comprensión emocional; b) contagio emocional, en el que se produce únicamente resonancia emocional; y c) empatía cognitivo-afectiva, en la que se presentan todos los procesos conjuntamente (Davis, 1996).

La adopción de perspectiva es aplicada en las organizaciones, en el diseño y en la argumentación para los procesos de ventas, en la formación profesional de vendedores, de personal en diversas áreas del conocimiento, en

el cambio de actitudes y de comportamientos organizacionales, en las áreas de servicio al cliente y contact centers, entre otros.

1.4.1.2. *Comprensión emocional*

Se incluye también en la dimensión cognitiva y es la capacidad de reconocer y comprender los estados emocionales las intenciones y las impresiones de los otros, por ejemplo, me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos”

Integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales, consiste en comprender y analizar las emociones. Incluye: la capacidad para dar nombre a las emociones y reconocer las relaciones entre las emociones y las palabras (hacer distinciones); también incluye la habilidad para reconocer las transiciones entre emociones.

Para comprender los sentimientos de los demás debemos empezar por aprender a comprendernos a nosotros mismos, cuáles son nuestras necesidades y deseos, qué cosas, personas o situaciones nos causan determinados sentimientos, qué pensamientos generan tales emociones, cómo nos afectan y qué consecuencias y reacciones nos provocan. Si reconocemos e identificamos nuestros propios sentimientos, más facilidades tendremos para conectar con los del prójimo. Empatizar consiste «simplemente» en situarnos en el lugar del otro y ser consciente de sus sentimientos, sus causas y sus implicaciones personales. Ahora bien, en el caso de que la persona nunca haya sentido el sentimiento expresado por el amigo, le resultará difícil tratar de comprender por lo que está pasando. Aquél que nunca ha vivido una ruptura de pareja, en ningún momento fue alabado y reforzado por sus padres por un trabajo bien hecho o jamás ha sufrido la pérdida de un ser querido realizará un mayor esfuerzo mental y emocional de la situación, aun a riesgo de no llegar a entenderlo finalmente, para imaginarse el estado afectivo de la otra persona. Junto a la existencia de otros factores personales y ambientales, el nivel de IE de una persona está relacionado con las experiencias emocionales que nos ocurren a lo largo del ciclo vital.

La empatía emocional o simpatía (o preocupación empática) es la capacidad de sintonizar con los sentimientos o preocupaciones de la otra persona. Eso puede generar sentimientos de preocupación y tristeza ante la necesidad de la otra persona. Pero también de alegría y entusiasmo ante lo que se nos está contando.

La empatía no se encuentra en una parte determinada ni especializada del cerebro, sino en todas y las responsables son las neuronas espejo.

1.4.2. Empatía afectiva

Según Fernández, López y Márquez (2008) “La Empatía Afectiva, también conocida como empatía emocional, es la habilidad que facilita al individuo a participar con total igualdad de las emociones e otro sujeto”.

1.4.2.1. Estrés Empático

Es la capacidad de compartir las emociones negativas de otra persona, es decir, de sintonizar emocionalmente con ella, por ejemplo, “no puedo evitar las lágrimas con los testimonios de personas desconocidas”.

El desarrollo de la empatía es siempre una de las principales preocupaciones de la educación emocional. La capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y comprender los sentimientos y motivos de los demás comprende una de las habilidades más importantes de la vida en sociedad, así como influye en nuestro nivel de satisfacción personal ya que determina la calidad de nuestras relaciones.

1.4.2.2. Alegría empática

Capacidad de compartir las emociones positivas de otra persona. Este término hace referencia a la vertiente positiva del ser humano

La alegría es cuestión de empatía, de ser sensibles ante lo que le ocurre al otro, pero también tiene que ver con el placer.

Ese sentimiento no es sinónimo de felicidad, pues esta última se relaciona con las expectativas que tenemos en la vida y está determinada por el bienestar, la satisfacción de nuestras necesidades primarias, y eso nos lleva a

una sensación de esperanza en el futuro. “La actividad de la corteza prefrontal en el cerebro nos permite tener certidumbre en lo que hacemos”.

En las personas en las que predomina la empatía afectiva las emociones mandan.

Los problemas de los otros, aunque no los entendamos completamente, nos generan una reacción afectiva, ya sea tristeza, indignación ante una injusticia o, en ocasiones puntuales, agresividad.

Esta empatía también tiene su lado extremo y vemos personas en las que su reacción emocional ante el sufrimiento ajeno es tan notable, que llegan a paralizarse y no resultar útiles en caso de necesidad. (Vivas, García (2003).

1.4.3. Empatía Cognitiva y Afectiva

El conjunto de ambos componentes es lo que permite a los seres humanos entender y comprender los sentimientos y emociones de los demás.

Según López, B., Fernández, I. & Abad, J. (2008) “Es la habilidad que nos permite saber cómo se sienten las otras personas, que es lo que están pensando, comprender las intenciones de los otros, predecir sus comportamientos y entender sus emociones”.

1.5. Importancia de la empatía en el trabajo

La empatía, o mejor dicho la falta de ella, puede interferir en las relaciones de trabajo, por ello, saber manejarla es muy importante en el ambiente corporativo, dado que permite el desarrollo de lazos más fuertes en la empresa.

Si se es una persona que se preocupa por la evolución de su vida profesional y busca poner en práctica su plan de carrera, la empatía es la clave al momento de discernir los mejores caminos.

La empatía permite a los líderes ser capaces de:

- **Comprender** a sus colaboradores y mantener interés activo por sus preocupaciones.

- **Predecir, identificar y satisfacer** las necesidades de los clientes y proveedores.
- **Mejorar** su capacidad para desarrollar equipos, percibir las necesidades de las personas y reforzar tanto sus aptitudes como influir en sus actitudes.
- **Encontrar mejores oportunidades** a través de la combinación de diversos talentos entre las personas con las que se relaciona, valorando de manera positiva la diversidad.

Los líderes empáticos hacen un esfuerzo para conectarse con su equipo, construyendo un sentido de confianza, apertura y comprensión que hace que los colaboradores se sientan apreciados, valorados, oídos, reconocidos y cuidados.

De esta manera, la empatía no es solo una competencia profesional, sino una cuestión de supervivencia en el ambiente colaborativo. Gracias a esta habilidad los trabajadores consiguen adecuarse a la filosofía de la empresa y entender sus necesidades.

Por consiguiente, la empatía permite crear lazos de confianza y colaboración entre los integrantes de una organización: se trata de cultivar buenas relaciones y retener talentos.

1.6. Beneficios de la empatía laboral

Los **beneficios** de la empatía empresarial y laboral son los siguientes:

- **Armonía emocional**

Se crean mejores relaciones interpersonales y productivas entre los miembros del equipo, lo que genera un clima de trabajo favorable.

- **Objetividad**

Una persona empática tendrá una visión más allá de los prejuicios y buscará comprender a sus compañeros desde una perspectiva integral, por lo que su trabajo será más objetivo.

- **Refuerza el aprendizaje**

Las personas que sienten empatía por sus pares están abiertas a aprender de los demás, acercándose a sus creencias y reforzando su aprendizaje, adquiriendo así un conocimiento más profundo de la naturaleza humana.

- **Consolida las relaciones profesionales**

Las personas empáticas pueden desarrollar relaciones laborales más fuertes y duraderas en el tiempo debido a su facilidad para relacionarse. Esto es positivo tanto para su trabajo como para su carrera profesional.

Generalmente, se considera que una persona es empática si puede valorar a los demás, es decir, valorar lo que otros dicen, cómo se sienten y qué hacen. Por lo tanto, escuchan atentamente y hacen un esfuerzo por comprender sus inquietudes.

La Empatía debe entenderse como la capacidad para poder ponerse en el lugar de la otra persona e incluso puede percibir lo que está pensando.

- **Adopción de perspectivas (AP):** Es la capacidad cognitiva, también llamada imaginativa de ser capaz de comprender a otra persona. (López, Fernández y Abad,2008)
- **Comprensión emocional (CE)** Está inmersa en la dimensión cognitiva y se entiende como la posibilidad de reconocer y comprender las reacciones emocionales, sus intenciones y la manera de percibir a otros. (López, Fernández y Abad,2008)
- **Estrés empático (EE):** Es la capacidad para poder compartir la carga emocional de carácter negativa de otras personas, es decir, de tener sintonía emocional. (López, Fernández y Abad,2008)
- **Alegría empática (AE)** La posibilidad de compartir las emociones positivas de otras personas. Es el aspecto positivo del estrés empático. (López, Fernández y Abad,2008).

2. Los Conflictos

2.1. Definición

El conflicto en forma general se los considera como una lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. Estas situaciones son connaturales con la vida misma, están en relación directa con el esfuerzo diario por vivir.

Vinyamata (2001) expresa que los conflictos tienen una gran relación con la

satisfacción de las necesidades, además con situaciones estresantes y las sensaciones de temor y con la realización de acciones que pueden llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos.

Castells (1998), por su parte define al conflicto como, un proceso que inicia cuando una persona o grupo percibe que otra parte lo afecta en forma negativa en algo que tiene valor para la primera parte.

Robins (1994) establece que el conflicto en esencia constituye un estado normal de la sociedad y que está presente en las diferentes las relaciones interpersonales.

Para Narejo Alcázar, & Salazar Rodríguez (2002), “Desde la educación, el conflicto es un momento óptimo para el grupo, en el sentido de que se trata de una situación de máxima implicación por parte del grupo. Potencialmente, puede ser positivo, pero la incapacidad para asumirlo y tratarlo, puede desembocar hacia la violencia y por lo tanto, generar un proceso destructivo y totalmente negativo para el grupo” (p.2).

Muldoon, B. (2008), manifiesta que, desde la perspectiva para la paz, el conflicto se lo asumen con un enfoque positivo, como una situación que posibilita el aprendizaje y crecimiento moral de las personas implicadas.

2.2. Evolución Conceptual

Los conflictos han sido los acompañantes permanentes del ser humano a lo largo de la historia, pero es relativamente poco el tiempo en que se lo aborda por disciplinas científicas; los primeros intentos de realizar estudios sobre la conflictología se remontan a los años treinta y cuarenta del siglo pasado.

Los primeros aportes tienen una concepción tradicional del conflicto, que lo interpreta como algo negativo y que las personas deben evitarlo. El conflicto siempre genera disfuncionalidad en cualquier grupo u organización en la que se presente.

Un segundo aporte tiene lugar en la década del cuarenta hasta los setentas, que dio un avance importante para abordar los conflictos, es donde aparece la teoría de las “Relaciones Humanas”, con gran influencia en ámbitos de la Administración,

Psicología y Educación, en donde se concibe al conflicto como un hecho natural en los diversos aspectos de la vida de los seres humanos, una situación que siempre estará presente y en ocasiones será hasta necesario para mejorar el desempeño institucional.

El Interaccionismo constituye un tercer aporte para comprender el fenómeno del conflicto. Desde este punto de vista, el conflicto es necesario para una organización, por lo que es menester estimular y hasta provocar cierto nivel de conflicto de un grupo.

Se sabe que el conflicto está presente en la vida cotidiana como un elemento importante de la vida actual y que brinda diversidad en todo sentido, esto permite que afloren distintos criterios y posiciones dentro de un grupo familiar, educativo, empresarial, profesional o comunitario.

Muchos de los conflictos se generan por diversos criterios sobre un mismo hecho. Se puede pensar, equivocadamente que, si el conflicto es parte de la vida cotidiana debería ser muy fácil abordarlo y que no requiere de ninguna formación o preparación para resolverlos, pero un conflicto manejado inadecuadamente puede conducir a situaciones muy desfavorables para el desarrollo de alguna actividad.

El abordar inadecuadamente un conflicto genera bloqueos en la comunicación mediante la restricción de informaciones importantes, o la distorsión deliberada de hechos para defender una posición en el grupo.

También provoca que la cohesión de los integrantes de un grupo se rompa y la consiguiente subdivisión en parejas o pequeños grupos antagónicos entre sí, provocando rivalidad y competencia, lo que dará como resultado ganadores y perdedores. No se debe luchar contra el conflicto, sino que se debe luchar contra la intolerancia, que constituye el factor que impide que el conflicto se resuelva.

La intolerancia no hace más que marcar las diferencias en aquello que debemos ser todos iguales como seres humanos e impone la igualdad en aquello que queremos que nos haga diferentes.

El conflicto forma parte de la convivencia humana y constituye una fuente de aprendizaje, desarrollo y maduración personal, ya que la persona debe poner en marcha una serie de mecanismos que favorezcan una gestión positiva del mismo.

“Existe una demonización del conflicto que los asocia indiscriminadamente a conductas no deseables, a veces delictivas. Pero el conflicto es también confrontación de ideas, creencias y valores, opiniones, estilos de vida, pautas de comportamiento... que en una sociedad democrática que se rige por el diálogo y la tolerancia, encuentran su espacio y ámbito de expresión.” (Ortega, 2001).

Se debe por lo tanto quitar de la mente la idea de que el conflicto siempre será negativo y que está asociado a conductas agresivas y destructivas; más bien se debe reconstruir el concepto para asumir como algo positivo que permite aportar con nuevas experiencias de aprendizaje al enfrentar distintas opciones, opiniones y puntos de vista que brindan un abanico de posibilidades para resolver los problemas.

Para Bleger (1973) los conflictos están presentes en todos los ámbitos de la conducta psicosocial, socio dinámica e institucional, y en sus estrechas interrelaciones por lo que puede ser motivo de estudio de manera individual, lo que se conoce como un conflicto personal o interno; pero también puede estudiarse el fenómeno como un conflicto grupal e institucional, sin que estos estudios sean incompatibles entre sí, sino que integran una sola totalidad única.

Vinyamata (2001) define al término conflictología como aquella compilación de conocimientos y procedimientos para el análisis e intervención pacífica en situaciones de conflicto. Eliminando las acciones de problema, crisis, caos y hasta guerra.

2.3. Manejo de Conflictos

Según Robbins (2004), los manejos de conflicto son los usos de la técnica o estrategia de resoluciones y estimulaciones para alcanzarán los grados deseados de conflictos. Asimismo, Ortiz (2003) se refirió al manejo de conflictos como el proceso que debe ser entendido como una estrategia para lograr un acuerdo.

2.3.1. Manejo y resolución de conflictos

El manejo de conflictos hace referencia a la conducción del mismo, haciendo uso de una serie de decisiones y/o acciones que guiarán hacia la solución del conflicto. Todo ello con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de una institución u organización.

Según Robbins (2004), el manejo de conflictos es el “uso de las técnicas o estrategias de resolución y estimulación para alcanzar el grado deseado de conflicto” (p. 404).

Asimismo, el autor hace referencia a la negociación, como una estrategia directa que permite manejar los conflictos y disminuir el grado de tensión del conflicto alcanzando acuerdos que beneficien a todas las partes involucradas.

2.3.2. Estilos de Manejo de Conflictos

Vicente, M. (2014.) Los estilos de resolución de conflictos hacen referencia las modalidades o diferentes formas para afrontar una situación problemática de cualquier índole.

El concepto de estilo es neutral, ni bueno ni malo, un estilo no determina valor, por lo tanto, un estilo no es mejor que otro. Dependiendo de las circunstancias un estilo puede adaptarse con mayor eficacia a la situación o presentar resultados más adecuados.

Son diferentes los aportes de profesionales que se han interesado en los estilos de resolución de conflictos; así, Blake y Mouton (1964) ya proponen, aunque de manera empírica cinco estilos: confrontación, compromiso, facilitación, presión y retirada. A continuación, una breve descripción de cada uno de ellos.

2.4. Tipos de Manejo de Conflicto

2.4.1. Complaciente (Facilitación)

2.4.1.1. *Generosidad desinteresada*

La generosidad desinteresada es lo opuesto a competir, pues uno complace, la persona se olvida de sus propios intereses para satisfacer los intereses de la otra persona; “tu gana y yo pierdo”; existe un elemento de sacrificio en este estilo. El complacer puede tomar la forma de una generosidad desinteresada o caritativa, obedeciendo las órdenes de la otra persona cuando preferiría no hacerlo o cediendo al punto de vista de los demás.

Al complacer, la persona se olvida de sus propios intereses para satisfacer los intereses de la otra persona; “tú ganas y yo pierdo”; existe un elemento de sacrificio en este estilo. El complacer puede tomar la forma de una generosidad desinteresada o caritativa, obedeciendo las órdenes de la otra persona cuando preferiría no hacerlo o cediendo al punto de vista de los demás.

2.4.1.2. *Acepta instrucciones, aunque no está de acuerdo*

Acepta instrucciones, aunque no está de acuerdo porque no puede o no quiere satisfacer sus propios; no maneja el conflicto, no confronta la situación, la evita. La evasión puede significar sacarle la vuelta diplomáticamente a un problema, posponiéndolo hasta un momento más adecuado o simplemente retirarse de una situación amenazadora.

Esta actitud trata de evitar los roces porque no se quiere generar tensión o malestar. Se puede confundir con el respeto o la buena educación; hace que nos aguantemos

hasta que no logramos contenernos y entonces brotan episodios de autodestrucción o de destrucción de los otros.

Cuando en las sesiones dentro del comité o consejo uno de sus integrantes decide siempre retirar sus propuestas “para evitar problemas”, porque los otros lo critican sin analizar ni darle oportunidad de defender sus puntos de vista, este integrante tiene una actitud de acomodamiento.

En general, el conflicto no desaparece, pero si escala será necesario tomar acciones.

Cuando se utiliza este tipo de método es conveniente recordar:

- Analizar los motivos para evitar el conflicto, procurando que no sea por miedo o comodidad.
- Permanecer en silencio, no iniciar ataques indirectos.
- Continuar la comunicación y la relación en otras áreas, para no deteriorar más la relación. Despersonalizar el conflicto, transigir y comprender a la otra parte.

2.4.1.3. *Cede al punto de vista del otro*

Esta clase de individuos dejan a un lado sus propios intereses en aras de mantener intacta las relaciones. Bajo esta perspectiva de ceder, la persona disimula la existencia de diferencias, dando por su lado a la otra persona. Este tipo de actuación puede ser aconsejable cuando el conflicto se refiere a temas intrascendentes que no perturban la consecución del fin, ni a los medios. En éste la fuente del conflicto rara vez desaparecerá, sin embargo, ceder frente al conflicto puede ser más provechoso cuando es más importante preservar las relaciones personales. Para utilizar tácticas en este sentido hay que tener muy claro cuáles son los objetivos, los valores y su jerarquía, ya que en función de éstos serán juzgados los fines y los medios. Al ceder por convicción, sin pelear, es muy importante tener presente:

El punto de vista de la otra parte antes de actuar, tomando en cuenta las experiencias pasadas que pudieran influir en su punto de vista, y también, considerar sus compromisos, necesidades presentes y sus expectativas futuras.

No es una derrota, pensar como algo que conduce al crecimiento personal. “No se pierde una discusión, se gana un nuevo punto de vista”.

No dar por su lado a la otra persona, en aras de la real solución del conflicto, no condescender solamente por agradar a la otra parte, esto a la larga, trae consecuencias negativas.

2.4.2. Competidor (presión)

2.4.2.1. *Persuade para que su posición prevalezca*

Cuando la persona trata de satisfacer sus propios intereses a costa de la otra persona; con este estilo “yo gano tu pierdes”. Este es un estilo orientado al poder, en el que la persona usa cualquier tipo de poder que le parezca apropiado para ganar en su postura, su habilidad de argumentar, su rango, sus sanciones económicas.

En una negociación, a menudo perdemos nuestro tiempo discutiendo como encontrar un punto de compromiso entre dos posiciones firmes en las que

ambas partes se estancan. Sin embargo, en la negociación por principios, los que se sientan en la mesa son **capaces de mirar más allá de esas primeras posiciones e identificar los intereses** que subyacen; necesidades básicas, deseos y motivaciones. Y el diálogo es la estrategia que permitirá a cada parte exponer estas tres cuestiones con sinceridad y hacer propuestas eficaces para solucionar el conflicto.

2.4.2.2. *Defiende una posición que considera es correcta*

Defender una posición que considera que es correcta, es ser capaz de centrarse en intereses, y no en posiciones, cuando iniciamos una negociación. Detrás de cada posición, que en la mayoría de los casos parece inamovible, sin posibilidad de cambio por las partes, existe un interés. La clave de una buena negociación reside en saber diferenciar estos dos términos. Al fin y al cabo, una posición es solamente una actitud ante una cuestión, y como tal es susceptible de cambio.

Detrás de cada posición, que en la mayoría de los casos parece inamovible, sin posibilidad de cambio por las partes, existe un interés. La clave de una buena negociación reside en saber diferenciar estos dos términos

El objetivo en este caso es encontrar alguna solución adecuada y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. Se encuentra también entre el competir y el complacer. Al transigir se renuncia más que al competir, pero menos que al complacer. De la misma manera, al transigir las personas atacan un problema más directamente que cuando lo evaden, pero no lo exploran con tanta profundidad como cuando existe colaboración

2.4.2.3. *Trata de ganar*

El luchador rudo, con este estilo lo más importante es la consecución de los objetivos en menoscabo de la relación. El enfoque es imponer, frecuentemente a través de la fuerza para acallar las diferencias. La autoridad o posición dentro del grupo son en general, fuentes de poder. También puede tomar la fuerza de las mayorías o minorías persuasivas. La utilización de este enfoque genera ganadores y perdedores, es común que los perdedores no

apoyen la decisión final de la misma forma que los ganadores. Se pueden malograr las reuniones futuras al revivir consciente o inconscientemente la pugna que fue resuelta por la fuerza. De igual manera puede ocurrir cuando se llevan a cabo las acciones para cumplir con lo decidido.

Cuando la resolución de un conflicto se aborda bajo esta perspectiva, conviene tener en consideración lo siguiente:

- Separar a la persona de la idea que sustenta la resolución final. Despersonalizar el antagonismo entre ideas.
- Cuidar la exposición de ideas, procurando la comprensión entre los interlocutores.
- Ayudar a la contraparte a exponer sus ideas de forma clara, la paráfrasis es una herramienta de mucha ayuda en estos casos.
- Identificar áreas de acuerdo y de desacuerdo.
- El trato entre todas las personas debe de ser de sumo respecto

3. Análisis de antecedentes investigativos.

3.1. Antecedentes Internacionales

La docencia universitaria en si constituye una de las funciones más complejas que se desarrollan dentro de las universidades, la complejidad que conlleva constituye precisamente un reto importante si se tiene dentro de la visión institucional el llegar a la calidad educativa. No se puede hablar de calidad en una universidad si no se parte de la calidad de docentes.

Obaco Soto (2020) en su investigación buscó analizar las competencias que poseen los docentes para la gestión de conflictos en el ámbito escolar, se realizó en la Unidad Educativa Distrito Metropolitano de Santo Domingo de los Tsáchilas. Se orientó en el enfoque empirista-inductivista, es de tipo descriptiva. La muestra estuvo compuesta por 50 docentes y se utilizó una encuesta para el levantamiento de la información. Los resultados: si bien los docentes poseen competencias de tipo cognitivas, procedimentales y afectivas para la resolución de conflictos, existe un porcentaje que oscila entre el 4% y 25% que no tiene estas destrezas desarrolladas y debidamente consoli-dadas, además, los

principales conflictos que existen en la institución son los relacionados con el contexto del aula.

Gil Valencia (2018) en su proyecto de Servicio Social tuvo como propósito implementar herramientas psicológicas para controlar el manejo en las relaciones interpersonales, teniendo en cuenta habilidades como la empatía, trabajo en equipo, la responsabilización, el respeto y la cooperación que contribuyan al bienestar físico, emocional y afectivo de quienes integran la institución. La empatía es la habilidad que permite crear un clima favorable y saludable, la cual ayuda en el proceso educativo de los jóvenes, evitando el ocio y los falsos pensamientos, también evitando el riesgo que tiene los estudiantes en cuanto a la exclusión, en diferentes contextos sociales, especialmente en el educativo. El desarrollo de esta habilidad, favorece los procesos de socialización en el contexto educativo, creando espacios donde cada uno se pueda desarrollarse por sí mismo, dotando de recursos personales para afrontar diferentes situaciones, que les permita desenvolverse con autonomía en la sociedad y así poder establecer relaciones saludables con los demás. El lograr el desarrollo de estas habilidades, permite el mejoramiento de las interacciones en la vida cotidiana y previene conductas desadaptativas en el futuro, generando así un impacto social.

Betancurt Castaño & Echeverri Puerta (2021) en su artículo presentan una investigación que busca comprender las percepciones de los docentes de posgrados de la Facultad de Ciencias Sociales, Humanas y de la Educación de la Universidad Católica de Pereira. Se realizó un estudio con enfoque cualitativo con siete docentes de diferentes posgrados. Los resultados apuntan a que los docentes perciben la empatía y asertividad como habilidades sociales fundamentales para el desarrollo de su práctica docente y además reconocen que para llevar a cabo la aplicación de dichas habilidades sociales no necesariamente deben estar incluidas en el plan de estudios de los diferentes programas de posgrado.

3.2. Antecedentes Nacionales

Cornejo Carbajal (2017) tuvo como principal objetivo de su investigación establecer el grado de relación entre las competencias emocionales y la

habilidad para el manejo de conflictos en docentes de una institución educativa pública del distrito de San Juan de Lurigancho. El estudio fue de nivel descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra conformada por 70 docentes de ambos sexos, comprendidos entre la primera y la sexta escala magisterial de educación básica regular, a quienes se les aplicó el Test de Habilidades para la gestión en la negociación de conflictos del Dr. Luis Alberto Vicuña Peri (2008), y el Cuestionario de Desarrollo Emocional del Adulto (QDE-A) de Pérez-Escoda, Bisquerra y Soldevila (2007). Realizado el análisis estadístico se llegó a la conclusión de que existe una correlación significativa entre el desarrollo de las competencias emocionales y la habilidad de manejo de conflictos, en tal sentido, se corroboró la hipótesis planteada.

Alvarez Ramos (2022) en su investigación titulada: Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del hospital Carlos Alcántara Essalud, 2021, tuvo por objetivo determinar la relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal. La población estuvo conformada por 450 trabajadores del Hospital Carlos Alcántara. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios las cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra una alta confiabilidad. Concluyendo que existe relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. La cual fue positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.687 y una significancia de p valor < 0.05 .

3.3. Antecedentes Locales

Cardenas Vilca (2021) en su investigación menciona que al identificar la Efectividad de la Intervención de un Programa que aumente y mejore las Habilidades en el Manejo de Conflictos Interpersonales de los trabajadores de ambas Instituciones, desarrollando la aplicación de un cuestionario a los

trabajadores de ambas Instituciones, con un Taller para la Intervención del Programa de Reducción de Conflictos Interpersonales, se encontraron los siguientes resultados. En el Hospital Regional Policial y en la Oficina Regional de Criminalística el Nivel de Conflicto es Intermedio al no encontrarse diferencias significativas en los resultados en relación a la prueba de Chi – cuadrado , prueba estadística de t de student (t) ($p < 0.05$) , no hay un Conflicto Laboral Disfuncional Alto en el que ya se den ataques verbales agresivos y hasta violencia física, y tampoco un Conflicto Disfuncional Bajo , en el que el trabajador entre en apatía evidente desinterés total por su trabajo , conformista plenamente con la rutina. El Nivel de Conflicto Laboral en el Hospital Regional Policial tiene relación con las Escalas de Emociones Interpersonales, de Adaptabilidad y Manejo de la Tensión. En la Oficina Regional de Criminalística, los trabajadores presentan un porcentaje Alto en no saber manejar los Conflictos relacionados a la escala Interpersonal que tiene como sub-escalas a Relaciones Interpersonales, Responsabilidad Social, y Empatía. Intervención del Programa al bajar el Grupo Experimental su porcentaje en el de un 73.71% a un 60.87% en el Post-Test, en la escala que presento mayores problemas para su manejo conflictivo los trabajadores mejoraron su habilidad para dominarla. En la sub-escala de Empatía lograron manejar mejor esta emoción los varones comprendidos entre las edades de 25 a 45 años de edad, con menos de 15 años de servicios, Oficiales y nombrados.

Chávez A., (2017), en su tesis “Empatía en el proceso de formación de los estudiantes de primero y quinto de la Carrera Profesional de Psicología de la UNSA”, su objetivo es: comparar los niveles de empatía en los estudiantes que ingresaron a la carrera de psicología y los estudiantes que están por egresar; se utilizó para su evaluación el Instrumento de TECA, dando como resultado que no existen diferencias significativas en el puntaje global de Empatía entre los estudiantes de primero y quinto año, ambos grupos poseen niveles altos de Empatía, también se encontró que las mujeres son más empáticas que los varones sobre todo en las escalas afectivas de Estrés Empático y Alegría Empática; sin embargo, no muestran diferencias en las escalas cognitivas; además se encontró que los estudiantes de primer año presentan mayor Estrés Empático que los estudiantes de quinto año, no obstante, no presentan

diferencias significativas en Alegría Empática ni en las escalas cognitivas de Adopción de Perspectivas y Comprensión Empática.

Junco Lazo, C. y Ramírez Armas, E. (2017). En su investigación “Relaciones interpersonales de las personas con discapacidad auditiva en el comportamiento organizacional de las empresas textiles Incalpaca TPX, Incatops y Franky y Ricky – Arequipa, Perú”, cuyo objetivo principal es analizar cómo se desarrollan las relaciones interpersonales de las personas con discapacidad auditiva en el comportamiento organizacional en las empresas textiles Incalpaca TPX, Incatops y Franky y Ricky, Arequipa; sus resultados del estudio manifiesta que la comunicación interpersonal de los trabajadores con discapacidad auditiva es a través de gestos mímicas, escritura y la comunicación no verbal, por lo tanto, logran socializar y relacionarse con sus compañeros de trabajo.

La investigación nos permite ver la importancia de estos datos para llevar a cabo un compromiso y el compañerismo dentro de la institución evitando conflictos a futuro y un buen clima laboral.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

1. Tipo y Nivel de Investigación

Tipo de investigación: descriptivo correlacional de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, debido a que “se debe recolectar los datos para comprobar la hipótesis, teniendo a la medición numérica y al análisis estadístico como base primordial para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

En este sentido, y al respecto explicamos que, la investigación es descriptiva, porque se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refiere; al respecto en la presente investigación se recogió información sobre las variables Empatía y Manejo de Conflictos, a partir de sus dimensiones e indicadores y del ámbito en el cual se desarrollan, para determinar cómo es el comportamiento en los docentes nombrados de la Facultad de Educación de una universidad nacional de Arequipa; además, podremos probar la hipótesis de la teoría según los resultados que se obtengan y porque “se centra en detallar las propiedades, características y rasgos importantes del grupo poblacional, además de describir sus tendencias. (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, la investigación es correlacional porque se “asocia variables mediante un patrón predecible para la población”; y las descripciones se basan en la relación de las variables en un determinado tiempo, pues pretende determinar la relación entre la imagen corporativa y el posicionamiento. (Hernández, Collado & Baptista, 2010, p.123). De esta forma, una vez que se midieron en forma conjunta las variables objeto de estudio, se procedió a evaluar la relación existente entre ellas, de manera cuantitativa, a través del cálculo del coeficiente de correlación; y de manera cualitativa, a través del análisis de los resultados obtenidos, permitiendo predecir el comportamiento de una variable si se conoce el de la otra.

También expreso que esta investigación es de corte transversal porque analiza los datos de las variables recopiladas en un periodo de tiempo determinado sobre una población o muestra ya predefinida.

Además, el diseño de la investigación es *no experimental*, porque se trata de un estudio donde no existe variación alguna en la forma intencional de las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. La investigación no experimental “permite analizar los acontecimientos observados según el contexto natural donde se desarrolla”. (Hernández, Fernández, & Baptista 2010). De esta forma, para recolectar la información sobre las variables nivel de empatía y manejo de conflictos, se realizó una medición única que permitió recolectar la información necesaria para analizarlas y correlacionarlas en función de sus dimensiones e indicadores.

2. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

2.1. Técnicas

Según Hernández, et al. (2014, p. 14) “...las técnicas de recolección de los datos pueden ser múltiples.

Por ejemplo, en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, aparatos de precisión, etc.”. La técnica no es más que la manera cómo se recaudó, o recogieron los datos, directamente en el lugar de los acontecimientos.

Que para nuestro caso en la variable 1 (Empatía) utilizamos la “encuesta” como principal técnica de recolección de datos con enfoques cuantitativos, el cual se trasladó luego al uso de un instrumento de medición denominado “cuestionario”.

Asimismo, respecto a la variable 2 (Manejo de Conflictos), se utilizó también la “encuesta” como principal técnica de recolección de datos con enfoques cuantitativos, el cual también se trasladó al uso de un instrumento de medición denominado “cuestionario.

2.2. Instrumentos

2.2.1. El Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)

Fue elaborado con unos fines muy concretos: el primero, disponer de una herramienta rigurosa y sencilla de aplicar en varios ámbitos; y, el segundo, dar

forma a un cuestionario capaz de ofrecernos una medida global de la empatía de la persona evaluada.

Por tanto, la finalidad del TECA no es otra que medir la capacidad empática a partir de una aproximación cognitiva y afectiva. Fernández, et al. (2008) autores de esta prueba, consideran a su vez que la empatía es un fenómeno fundamental dentro del estudio de la conducta humana. Por tanto, disponer de este recurso es tan necesario como interesante.

El instrumento que se utilizó fue el test de Empatía cognitiva y afectiva (TECA) de los autores López, Fernández y Abad García (2008), es un instrumento de naturaleza española, cuya finalidad se dirige a valorar una medida global de empatía y proporciona información tanto de componentes cognitivos como afectivos por medio de cuatro escalas específicas: Adopción de perspectivas, Comprensión emocional, Estrés empático y Alegría empática.

El manejo del instrumento lo debe realizar un profesional cualificado, el mismo que solicitará a los evaluados que lean los enunciados que se presentan y que valoren del 1 al 5 según el grado con el que se identifican, no deben dejar ningún enunciado sin responder y sólo existe una opción de respuesta para cada premisa. Es inevitable invalidar la prueba, sólo si el evaluado ha dejado 6 ítems a más sin responder, caso contrario se prosigue con la calificación del test, el cual consiste en sumar las puntuaciones directas correspondientes a cada escala AP (8 ítems) CE (9 ítems), EE (8 ítems) AE (8 ítems) y a la puntuación total (33 ítems), para poder convertir el puntaje directo a su respectivo percentil y hallar la interpretación cualitativa.

2.2.1.1. Ficha Técnica

Nombre: TECA, Test de Empatía Cognitiva y Afectiva

Autores: López, Fernández y Abad (2008),

Procedencia: TEA Ediciones, SA (2008)

Aplicación: Individual y Colectiva

Ámbito de aplicación: Adultos que tengan al menos una formación escolar básica, de 16 a en adelante.

Duración: Variable entre 5 a 10 minutos incluidas las instrucciones de aplicación.

Finalidad: Evalúa la empatía global y cuatro escalas específicas: Adopción de perspectivas, Comprensión emocional, Estrés empático y Alegría empática.

Baremación: En puntuaciones percentiles y en puntuaciones transformadas T, en una muestra de población general de adultos, separando varones y mujeres.

Características:

Este instrumento está formado por 33 ítems con opciones de respuesta de tipo Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (3) Neutro, (4) Algo de acuerdo, y (5) Totalmente de acuerdo.

Del manual del Test de empatía cognitiva y afectiva (TECA) de (López, Fernández y Abad, 2008) extraemos la significación de las escalas:

- **Adopción de perspectivas (AP)** Según López, Fernández y Abad (2008) “Se refiere a la capacidad intelectual o imaginativa de ponerse uno mismo en el lugar de la otra persona, tal como se expresa, en la frase “Intento comprender mejor a mis amigos mirando las situaciones desde su perspectiva”.

En general obtener puntuaciones altas en esta escala indica facilidad para la comunicación, pensamiento flexible y adaptable a diferentes situaciones, tolerancia y las relaciones interpersonales. Una puntuación extremadamente elevada puede interferir en la capacidad de tomas de decisiones, ya que tener en cuenta todos los puntos de vista supone una mayor carga cognitiva.

Personas con puntuaciones bajas suelen poseer un pensamiento menos flexible y poseer menor facilidad para comprender los estados mentales de los demás, lo que puede suponer un cierto obstáculo en la comunicación y las relaciones con otras personas. Una puntuación extremadamente baja puede estar asociado con déficit en habilidades de relación y comunicación debido a un estilo de pensamiento rígido.

- **Comprensión emocional (CE).** “Es la capacidad de reconocer y comprender los estados emocionales, las intenciones y las impresiones

de los otros (por ejemplo “Me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos”. Esta escala pertenece a la dimensión cognitiva, pues la comprensión es una capacidad cognitiva de la persona que tiene empatía”.

Las personas con puntuaciones altas en esta escala se caracterizan por tener una gran facilidad para la lectura emocional ante el comportamiento verbal y no verbal de los otros, estos son positivo ya que facilita las relaciones interpersonales, mejora la calidad de la comunicación entre las personas y permite detectar cuando los demás experimentan emociones tanto negativas como positivas;

Las puntuaciones extremadamente altas pueden manifestar atención excesiva a los estados emocionales ajenos que a los propios. Respecto a las personas que puntúan bajo se caracterizan por mostrar dificultades en la calidad de sus relaciones interpersonales, así como en las habilidades sociales. Las puntuaciones extremadamente bajas podrían reflejar problemas en las habilidades de relación con los semejantes, dificultad emocional a nivel intrapersonal.

- **Estrés Empático (EE).** Esta escala mide la “capacidad de compartir las emociones negativas de otra persona, es decir, de sintonizar emocionalmente con esta. Puntuaciones altas en esta escala, indicarían que son personas con redes sociales de calidad, bien emotivas y cálidas en sus relaciones interpersonales, quizás con una tendencia a sobre implicarse en los problemas del resto”.

Los sujetos con puntuaciones extremadamente altos se caracterizan por auto informar elevados niveles de Neuroticismo (Fernández y López, 2007). Los sujetos que tengan puntuaciones bajas se caracterizan por ser poco emotivos y emocionalmente distante, no se conmueven fácilmente, en el caso de las personas que puntué extremadamente bajo se caracterizara por una frialdad emocional excesiva.

- **Alegría Empática (AE).** Evalúa la “capacidad de compartir las emociones positivas de otra persona. Este término hace referencia a

la vertiente positiva de la escala anterior. Personas con puntuaciones altas suelen alegrarse con los éxitos o acontecimientos positivos que les suceden a las demás personas, permitiendo tener relaciones sociales de buena calidad. Las puntuaciones extremadamente altas involucran que la propia felicidad depende de la felicidad de los demás y por ende la persona se olvida a alcanzar sus propias metas”.

Personas con puntuaciones bajas denotarían una menor tendencia a compartir emociones positivas de los demás.

Análisis Psicométrico

Por otro lado, el Test de empatía cognitiva y afectiva, se aprecia en cuanto a validez, que la herramienta fue sometida a un proceso de extracción de elementos mediante el método de rotación oblicua, lo cual generó la eliminación de 15 ítems de los 48 existentes en principio, a excepción del ítem 10, no se muestra ningún otro ítem saturado en algún otro factor, tal es así que los cuatro factores extraídos explican un 37,4% del total de la varianza del test. Asimismo, muchas de las saturaciones alcanzan valores superiores a 0.6 y 0.7. Respecto al estudio de los autores, se corroboró el constructo con una validez de ,77 en su escala global.

Un aspecto distinguible es que el instrumento no sólo cuenta con validez de constructo, sino también con la validez referida a un criterio, tal como validez convergente con los criterios de red social (Red social de la Escala de Apoyo psicológico y estrés diario), y divergente con los criterios de agresividad (AQ Cuestionario de agresividad de Buss y Perry) y Neuroticismo (Single ítem Big Five), tales procedimientos enriquecen la bondad de esta propiedad psicométrica.

En cuanto a la Confiabilidad del instrumento éste se calculó mediante el método de las dos mitades (r_{xx}) en el cual se obtuvo $r_{xx} = 0,86$, lo que implica que, de las puntuaciones obtenidas en el test, un 86% de la varianza se debe a la variabilidad del rasgo evaluado que poseen los sujetos y sólo un 14% se debe a errores de medida. Así mismo, se desarrolló el método de homogeneidad, el cual arrojó un valor de $\alpha = 0,86$, lo que sugiere que los resultados son consistentes.

(López et al., 2008). Finalmente, el instrumento aporta con normas percentilares para la variante sexo y puntuaciones T para cada escala.

2.2.2. Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos

(Adaptada y validada a partir de la prueba de Vicuña, Hernández, Paredes y Ríos, 2008).

Características

Cuenta con 50 ítems de respuesta tipo Likert que mide las habilidades de comunicación, compromiso, cognición interpersonal, control emocional y empatía.

Las cinco habilidades para la gestión de conflictos evaluadas son las siguientes:

- **Comunicación**, capacidad para usar eficazmente herramientas de comunicación verbal y no verbal, que se expresan en cómo se escucha, cómo se responde con los gestos, la postura y verbalmente;
- **Compromiso**, capacidad para involucrarse con el conflicto, en el sentido de sentirse cómodo participando en su solución, identificándose con el papel de negociador;
- **Cognición interpersonal**, capacidad de conocer las causas, generar alternativas de solución y planificar su ejecución, considerando las consecuencias en los participantes en conflictos interpersonales;
- **Control emocional**, capacidad para usar sus recursos personales o potenciales para evitar que la carga emocional que le llega, termine por bloquearlo, emocionalmente, irritándolo o asumiendo posturas preferenciales, o estresándolo, y por ende disminuyendo su eficiencia y eficacia negociadora; y,
- **Empatía**, capacidad para abandonar sus puntos de vista y asumir en cada instante los puntos de vista de la persona o las personas en conflicto.

2.2.2.1. *Ficha Técnica*

Nombre del Instrumento: Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos:

Autores: Luis Vicuña P., Héctor Hernández V., Mildred Paredes T., José Ríos D.

Año: 2008

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar las habilidades para gestionar exitosamente la gestión de conflictos, el cual se compone de cinco habilidades: comunicación, compromiso, perspectiva, control emocional, y empatía.

Muestra: 70 profesionales de la IEP Número de ítem: 50 ítems (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 60 minutos

Normas de aplicación: El profesional marcará en cada ítem de acuerdo a su perspectiva.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, evalúa la intensidad de las respuestas que los profesionales pueden entregar ante cada ítem.

Escala: Los niveles y rangos establecidos:

- Marque el 1 si está definitivamente en desacuerdo.
- Marque el 2 si está muy en desacuerdo.
- Marque el 3 si está desacuerdo.
- Marque el 4 si está de acuerdo.

- Marque el 5 si está muy de acuerdo.
- Marque el 6 si está definitivamente de acuerdo.

3. Campo de Verificación

3.1. Ubicación especial

Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional, que se encuentra ubicada en el distrito del Cercado, provincia de Arequipa, región Arequipa.

3.2. Ubicación temporal.

Año 2020

4. Unidades de estudio

4.1. Población

La población está constituida por los 45 docentes nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional de Arequipa, que conforman la plana docente de dicha facultad.

4.2. Muestra

Dado que nuestra población es pequeña se tomará a todos los 45 docentes, que conforman la plana docente de personal nombrado de la Facultad de Ciencias Educación, durante el periodo académico 2019-II.

5. Estrategia de recolección de datos

5.1. Organización de recolección de datos

Según (Hernández, et al, 2014, p.343), el procedimiento es “...un resumen de cada paso en el desarrollo de la investigación”, así tenemos:

La información fue recolectada por el equipo investigador. El procedimiento de captura de datos que sustenta la investigación fue el siguiente:

El procesamiento de los resultados fue tratado con el SPSS 14.0

El análisis de datos es de tipo descriptivo, analítico y explicativo utilizándose la distribución de frecuencia, y los porcentajes.

Para relacionar la variable Empatía con el Manejo de Conflictos se aplicará la prueba estadística r de Pearson, cuyos resultados se evidenciarán en la gráfica correspondiente.

5.2. Recursos estadísticos de los datos

Cuadros estadísticos para la distribución de frecuencias absolutas y relativas del problema de estudio. Gráficas: de barras, y pasteles, etc.

Para interpretar los datos obtenidos del estudio, valorando los diversos comportamientos de las variables e indicadores de estudio

6. Validación de los instrumentos

6.1. Confiabilidad del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)

Kaplan & Saccuzzo (1982, p.106): “El valor de confiabilidad para la investigación básica es entre 0.7 y 0.8.”

Para la siguiente investigación se realizó la confiabilidad donde se utilizó como muestra a los bachilleres de psicología del programa de suficiencia profesional de la universidad Inca Garcilaso de la Vega, se realizó el procedimiento estadístico mediante consistencia interna a través del coeficiente Alpha de Cronbach donde se obtuvo una puntuación de .77 el cual es una confiabilidad aceptable demostrando que el instrumento se puede utilizar para la investigación que se está realizando.

6.2. Validez del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)

Con respecto a la validez del constructo se elaboró con la prueba piloto a los bachilleres de psicología del programa de suficiencia profesional de la misma institución. Se realizó la validez mediante un análisis factorial donde la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) resultó de 0,688 y la prueba de esfericidad de Bartlett es de significación de ,000 ($p < ,05$) lo cual muestra validez de la escala.

Es preciso mencionar que, al conocer la naturaleza española del instrumento, la presente investigación utilizó el instrumento adaptado de la autora Díaz (2014) con algunas modificaciones a nivel lingüístico respecto al ítem 5 y 22

6.3. Confiabilidad del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos

En la investigación para la muestra se calculó la confiabilidad mediante la escala de Alfa de Cronbach en la cual se demuestra que se obtuvo un valor de 0.787, la cual indica que cuenta con un nivel aceptable de confiabilidad y posee consistencia interna.

Figura 1 Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	30

6.4. Validez del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos

La validez de constructo de la variable estudiada fue realizada a través de análisis factorial, el cual permite comprobar si se está midiendo lo que se quiere medir y la validez de contenido fue medido por criterio de jueces.

El análisis factorial explica la estructura del instrumento y el constructo de lo que se quiere medir en el proceso de examinar el significado, donde se puede realizar la eliminación de ítems o el mejoramiento de los mismos (Rodríguez, 2012).

Para la validación del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos, se tomó como muestra a profesionales de la salud de dos hospitales de la ciudad de Lima. Para lo cual se realizaron la modificación en la cantidad de ítems y en el sistema de calificación del inventario, además de cambios gramaticales de algunos ítems en cuanto a algunas palabras y oraciones

Asimismo, con respecto a la validez del constructo se elaboró con la prueba piloto a los bachilleres de psicología del programa de suficiencia profesional de la misma institución.

Material de aplicación:

El inventario de estilo de manejo de conflictos. Lapicero azul o negro. Lápiz y borrador.

Normas de aplicación

- a) **Preparación** Al realizar la aplicación del instrumento el evaluador debe poseer el material disponible a evaluar, como el inventario, lapiceros, lápiz y borrador. El material debe estar disponible para la utilización, por lo que se considera importante la preparación del material.
- b) **Presentación inicial** Antes de comenzar con la aplicación del instrumento se hizo una breve información acerca del instrumento a aplicar y solicitar la participación de los miembros de la población, además se dio una explicación sobre la investigación que se está realizando con la intención de tener información en la cual los participantes puedan ser parte de este estudio.
- c) **Indicaciones habladas** Después de la presentación se procede a explicar las indicaciones para el llenado del instrumento a cada participante de acuerdo a la disposición de cada uno, teniendo en cuenta que los participantes en esta investigación cuentan con diferentes horarios y días de trabajo, ya que manejan horarios rotativos.

Se brinda el inventario en físico, se entrega el lapicero o el lápiz, y se procede a indicar como deberá ser llenado el inventario, se le indica que si 46 tienen dudas con alguna pregunta se informe para la explicación correspondiente y continúen con el llenado del inventario

7. Criterios para el manejo de resultados

Luego de haber obtenido los resultados como consecuencia del procesamiento de datos mediante el medio o procedimiento estadístico acorde a la hipótesis o pregunta de investigación, al problema y los objetivos de investigación, para lograrlo el investigador deberá proceder a realizar el análisis e interpretación o discusión de los resultados.

Dicho análisis de resultados los deberá realizar el investigador con el propósito de interpretar los hallazgos, esto siempre relacionado con el problema de investigación que se ha planteado y junto a los objetivos propuestos, de la hipótesis, así como siguiendo la conectividad con las preguntas de investigación formuladas, y principalmente en relación con las teorías o presupuestos planteados en el marco teórico, lo que se tiene que tener en mente es que se cumpla con el fin de evaluar si los hallazgos del estudio, confirman las teorías, que no las confirman o que generan debates con la teoría ya existente. Bernal (2006)

El investigador no deberá olvidar que su trabajo de investigación será científico en tanto que documente de modo público y controlable su experiencia y permita a cualquiera rehacerla, sea para obtener los mismos resultados, sea para descubrir que los resultados son casuales y que en realidad no se deben a la intervención del investigador sino a otros factores que el investigador no ha tenido en cuenta. Eco (2004)

No hay que olvidar que los resultados son el producto del análisis de los datos, una forma de presentar estos resultados es por medio de un resumen de tales datos recolectados y su tratamiento estadístico que se les aplicará.

7.1. Proceso de recolección, sistematización y procesamiento de la información

Es la descripción del proceso que se seguirá en la recolección de datos y en las otras etapas de la ejecución de la investigación. Se toma como referencia los siguientes elementos:

7.2. Autorización

Nos vamos a basar en permisos o autorizaciones donde los participantes darán el consentimiento para la participación de la investigación.

7.3. Capacitación

Se estima que el personal que llevará a cabo la encuesta deberá conocer los temas que serán abordados (propósito y objetivos del estudio, selección de la muestra, instrumentos y procedimientos para la recolección de datos) entre otros.

7.4. Recursos

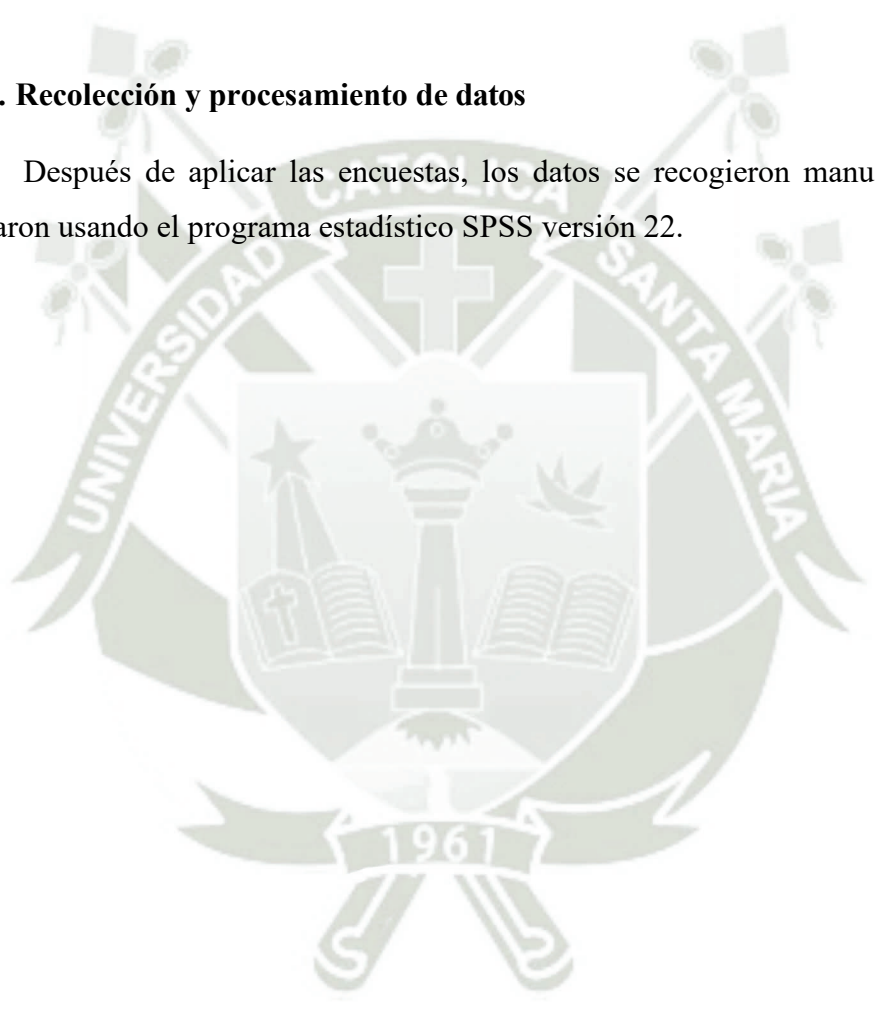
Contaremos con recursos humanos, económicos y físicos para recolectar la información.

7.5. Supervisión

El equipo investigador realizará la evaluación del personal que llevará a cabo la recolección de datos.

7.6. Recolección y procesamiento de datos

Después de aplicar las encuestas, los datos se recogieron manualmente y se procesaron usando el programa estadístico SPSS versión 22.



CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta el análisis de los datos recopilados a través de los cuestionarios aplicados a los 45 docentes, para estandarizar los resultados descriptivos de las variables objeto de estudio, se trabajó con Baremos. Para agrupar en el baremo se procedió a dividir la sumatoria de puntuaciones en base a los percentiles P30, p70 y que se una distribución equitativa.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tanto descriptivos como inferenciales.

1. Resultados estadísticos

1.1. Resultados estadísticos de las puntuaciones de la empatía y sus dimensiones

Baremos

Tabla 1 Niveles Estadísticos de Empatía y sus Dimensiones según los percentiles Estadísticos

		Empatía	Empatía cognitiva	Empatía afectiva
N	Válido	45	45	45
	Perdidos	0	0	0
Mediana		92,0000	46,0000	45,0000
Mínimo		77,00	37,00	37,00
Máximo		101,00	55,00	55,00
Percentiles	30	88,0000	44,0000	42,8000
	70	95,0000	49,0000	47,0000

Fuente: Base de Datos

Tabla 2 Resultado Estadístico de Niveles de Empatía y sus Dimensiones según los percentiles

Percentiles	Empatía	Empatía cognitiva	Empatía afectiva
30	77-88	37-44	37-43
70	89-95	45-49	44-47
Mayor a 70	96-101	50-55	48-55

Nota: Resultado de la base de datos del cuestionario de Empatía

Luego en base a los percentiles se designó los rangos para cada nivel tanto de la variable empatía y sus dimensiones.

1.2. Resultados estadísticos de las puntuaciones de Manejo de conflictos y sus dimensiones

Para agrupar en el baremo se procedió a dividir la sumatoria de puntuaciones en base a los percentiles P30, p70 y que se una distribución equitativa.

Tabla 3 Niveles Estadísticos de Manejo de Conflictos y sus Dimensiones según los percentiles

		Estadísticos					
		Manejo de conflictos	Competidor	Colaborador	Compromiso	Evasivo	Complaciente
N	Válido	45	45	45	45	45	45
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Mediana		82,00	16,0000	18,0000	16,0000	15,0000	19,0000
Mínimo		73,00	10,00	13,00	11,00	10,00	12,00
Máximo		94,00	21,00	22,00	21,00	18,00	25,00
Percentiles	30	79,00	15,0000	16,0000	14,8000	14,0000	17,0000
	70	87,00	17,0000	19,0000	17,0000	16,0000	20,2000

Fuente: Base de Datos

Tabla 4 Resultados Estadísticos de Niveles de Manejo de Conflictos y sus Dimensiones según los percentiles

Percentiles	Manejo de conflictos	Competidor	Colaborador	Compromiso	Evasivo	Complaciente
30	73-79	10-15	13-16	11-15	10-14	12-17
70	80-87	16-17	17-19	16-17	15-16	18-20
Mayor a 70	88-94	18-21	20-22	18-21	17-18	21-25

Nota: Resultado de la base de datos del cuestionario de Manejo de Conflictos

Luego en base a los percentiles se designó los rangos para cada nivel tanto de la variable Manejo de Conflictos y sus dimensiones.

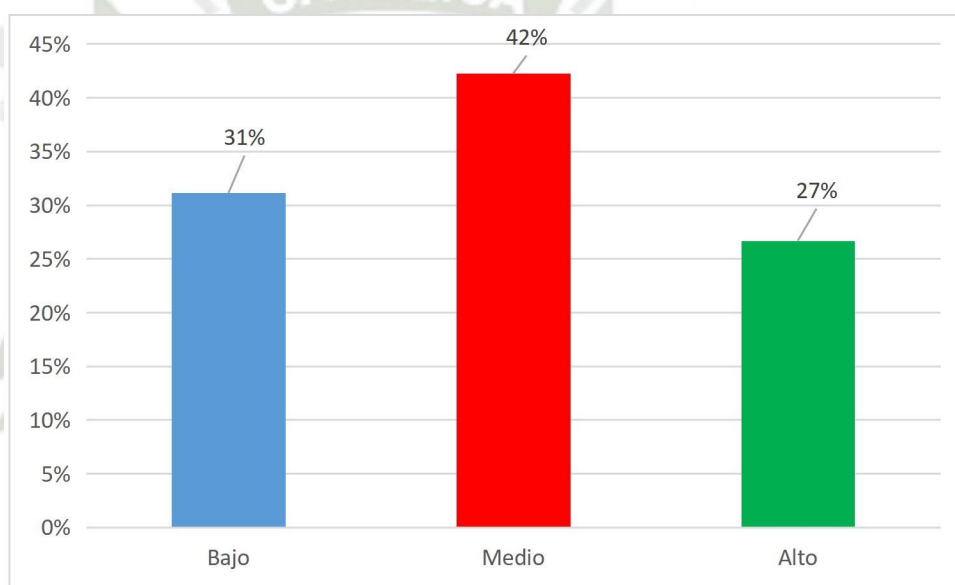
1.3. Resultados descriptivos variable Nivel de Empatía

Tabla 5 Variable Nivel de Empatía

Nivel de empatía	Frec.	%
Bajo	14	31
Medio	19	42
Alto	12	27
Total general	45	100

Fuente: Base de Datos

Figura 2 Variable Nivel de Empatía



Fuente: Base de Datos

Ante la pregunta ¿Qué nivel de empatía sobresale más en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de una universidad nacional de Arequipa? Un 27% manifiesta un nivel alto, un 42% manifiesta un nivel medio y un 31% manifiesta un nivel bajo.

Al respecto, vemos que el nivel de empatía que más sobresale es bajo, lo cual indica no existe buenas relaciones interpersonales entre los docentes encuestados.

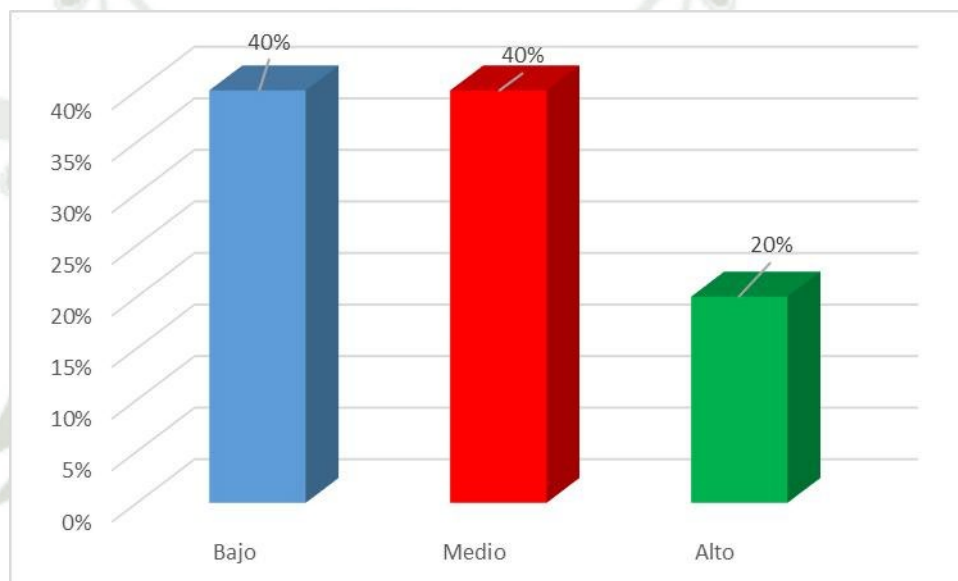
1.3.1. Dimensiones de la variable Empatía

Tabla 6 Dimensión Empatía Cognitiva

Empatía cognitiva	Frec.	%
Bajo	18	40
Medio	18	40
Alto	9	20
Total general	45	100

Fuente: Base de Datos

Figura 3 Dimensión Empatía Cognitiva



Fuente: Base de Datos

En las dimensiones de la variable Empatía, podemos observar que en la Dimensión de Empatía Cognitiva un 20% manifiestan un alto nivel de empatía, mientras que un 40% tienen un nivel medio y un 40% tienen un nivel bajo de empatía.

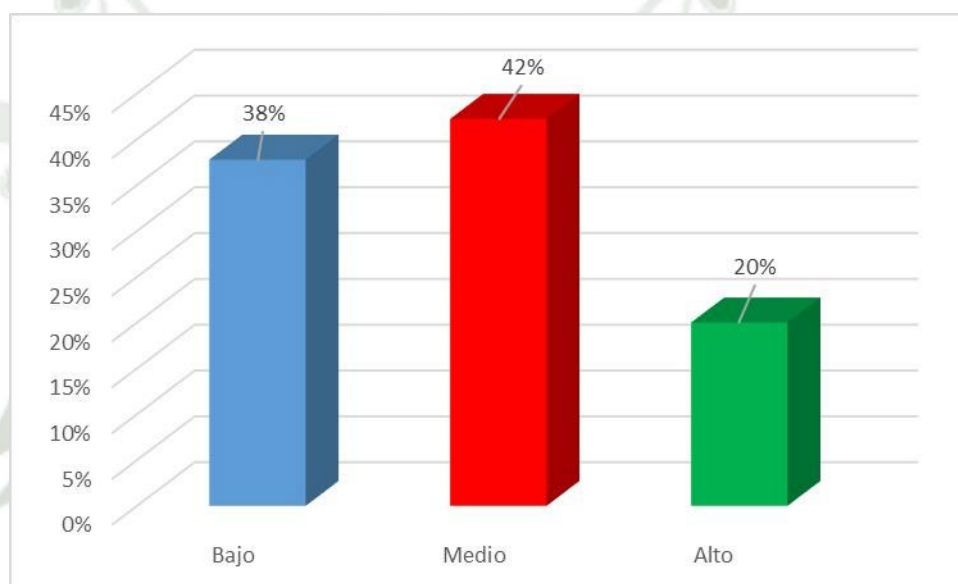
Al respecto, vemos que la empatía cognitiva es indistinta entre un nivel medio y un nivel bajo de empatía, lo cual indica no existe buenas relaciones interpersonales entre los docentes encuestados.

Tabla 7 Dimensión Empatía Afectiva

Empatía afectiva	Frec.	%
Bajo	17	38
Medio	19	42
Alto	9	20
Total general	45	100

Fuente: Base de Datos

Figura 4 Dimensión Empatía Afectiva



Fuente: Base de Datos

En las dimensiones de la variable Empatía, podemos observar que en la Dimensión de Empatía Afectiva un 20% manifiestan un alto nivel de empatía, mientras que un 42% tienen un nivel medio y un 38% tienen un nivel bajo de empatía.

Al respecto, vemos que la empatía afectiva es indistinta entre un nivel medio y un nivel bajo de empatía afectiva, lo cual indica no existe buenas relaciones interpersonales entre los docentes encuestados.

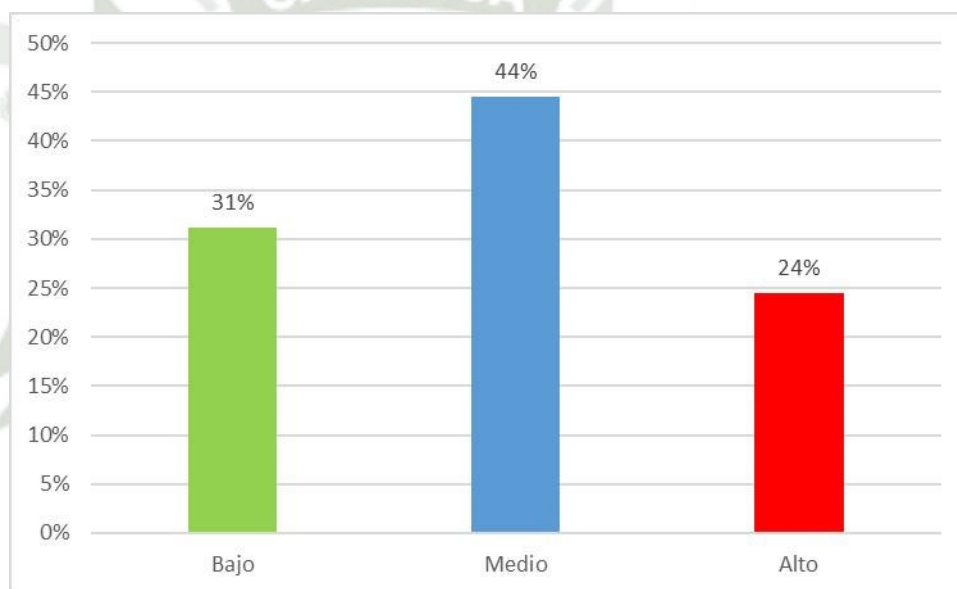
1.4. Resultados descriptivos Variable Manejo de Conflictos.

Tabla 8 Variable Manejo de Conflictos

Nivel de Manejo de conflictos	Frec.	%
Bajo	14	31
Medio	20	44
Alto	11	24
Total general	45	100

Fuente: Base de Datos

Figura 5 Variable Manejo de Conflictos



Fuente: Base de Datos

Ante la pregunta ¿Cuál es el nivel de Manejo de Conflicto que más en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación la Universidad Nacional de Arequipa? 2020. Un 24% manifiesta un nivel alto, un 44% manifiesta un nivel medio y un 31% manifiesta un nivel bajo.

Al respecto, vemos que el nivel de manejo de conflictos que más se manifiesta es el bajo, lo cual indica no existe un buen manejo de conflictos entre los docentes encuestados.

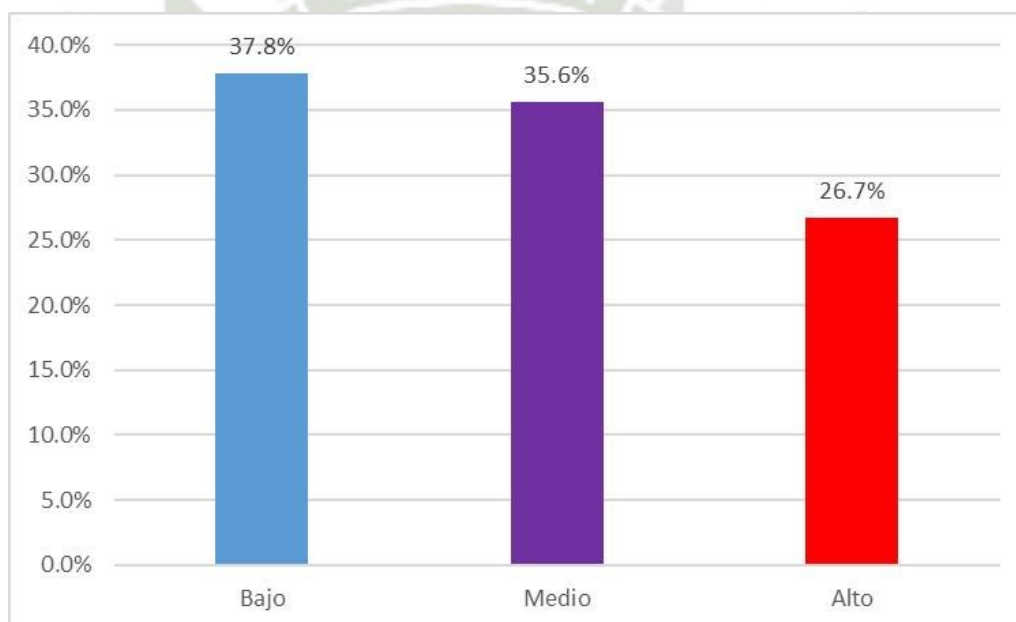
1.4.1. Dimensiones de la variable Manejo de conflictos

Tabla 9 Dimensión Nivel de Competidor

Nivel de Competidor	Frec.	%
Bajo	17	37.8
Medio	16	35.6
Alto	12	26.7
Total general	45	100

Fuente: Base de Datos

Figura 6 Dimensión Nivel de Competidor



Fuente: Base de Datos

En las dimensiones de la variable Manejo de Conflicto, podemos observar que en la Dimensión de Nivel de Competidor un 26.7% tienen un alto nivel de competidor, mientras que un 35.6% tienen un mediano nivel de competidor y un 37.8% tienen un bajo nivel de competidor.

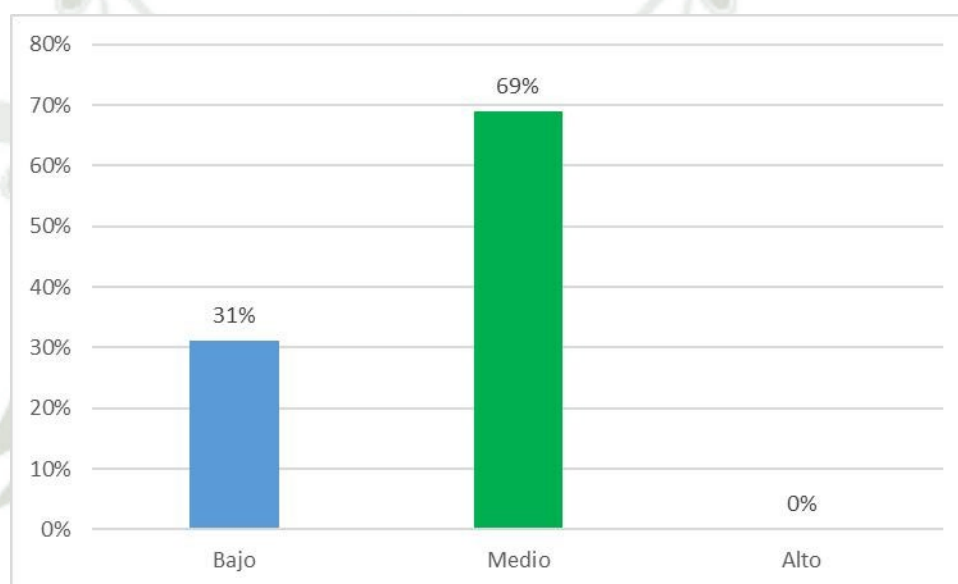
Al respecto, vemos que el nivel de manejo de conflictos en el nivel de competidor que más se manifiesta es el bajo nivel de competidor, lo cual indica no existe un buen manejo de conflictos entre los docentes encuestados.

Tabla 10 Dimensión Nivel Colaborador

Nivel de Colaborador	Frec.	%
Bajo	14	31
Medio	31	69
Alto	0	0
Total general	45	100

Fuente: Base de Datos

Figura 7 Dimensión Nivel Colaborador



Fuente: Base de Datos

En las dimensiones de la variable Manejo de Conflicto, podemos observar que en la Dimensión de Nivel de Colaborador un 0% tienen un alto nivel de colaborador, mientras que un 69% tienen un nivel medio de colaborador y un 31% tienen un bajo nivel de colaborador.

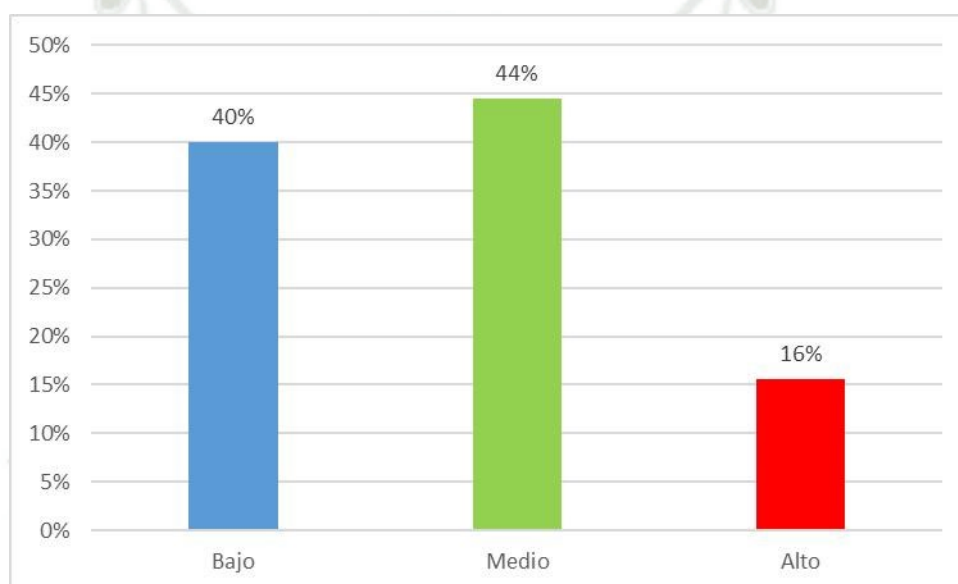
Al respecto, vemos que el nivel de manejo de conflictos en el nivel de colaborador que más se manifiesta es el bajo nivel de colaborador, lo cual indica no existe un buen manejo de conflictos entre los docentes encuestados.

Tabla 11 Dimensión Nivel Compromiso

Nivel de Comprometido	Frec.	%
Bajo	18	40
Medio	20	44
Alto	7	16
Total general	45	100

Fuente: Base de Datos

Figura 8 Dimensión Nivel Compromiso



Fuente: Base de Datos

En las dimensiones de la variable Manejo de Conflicto, podemos observar que en la Dimensión de Nivel de Compromiso un 16% tienen un alto nivel de compromiso, mientras que un 44% tienen un mediano nivel de compromiso y un 40% tienen un nivel bajo de compromiso.

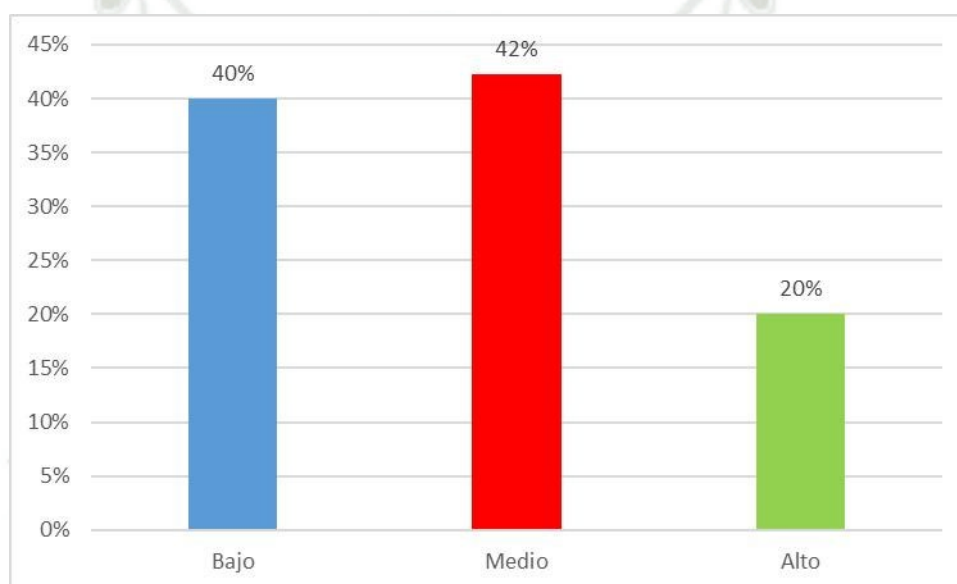
Al respecto, vemos que el nivel de manejo de conflictos en el nivel de compromiso que más se manifiesta es el bajo nivel de compromiso, lo cual indica no existe un buen manejo de conflictos entre los docentes encuestados.

Tabla 12 Dimensión Nivel Evasivo

Nivel Evasivo	Frec.	%
Bajo	18	40
Medio	19	42
Alto	9	20
Total general	45	100

Fuente: Base de Datos

Figura 9 Dimensión Nivel Evasivo



Fuente: Base de Datos

En las dimensiones de la variable Manejo de Conflicto, podemos observar que en la Dimensión Nivel Evasivo un 20% manifiestan un nivel evasivo alto, mientras que un 42% manifiestan un nivel evasivo medio y un 40% manifiesta un bajo nivel evasivo.

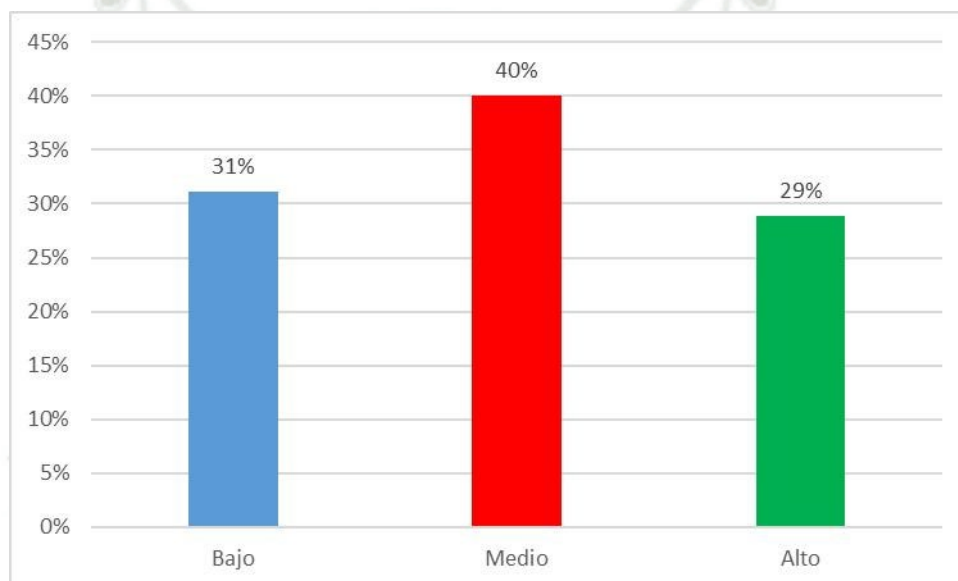
Al respecto, vemos que el nivel de manejo de conflictos en el nivel evasivo que más se manifiesta es el bajo nivel evasivo, lo cual indica no existe un buen manejo de conflictos entre los docentes encuestados.

Tabla 13 Dimensión Nivel Complaciente

Nivel complaciente	Frec.	%
Bajo	14	31
Medio	18	40
Alto	13	29
Total general	45	100

Fuente: Base de Datos

Figura 10 Dimensión Nivel Complaciente



Fuente: Base de Datos

En las dimensiones de la variable Manejo de Conflicto, podemos observar que en la Dimensión de Nivel Complaciente un 29% tienen un nivel complaciente alto, mientras que un 40% tiene un nivel complaciente medio y un 31% tienen un nivel complaciente bajo.

Al respecto, vemos que el nivel de manejo de conflictos en el nivel complaciente, que más se manifiesta es el bajo nivel complaciente, lo cual indica no existe un buen manejo de conflictos entre los docentes encuestados.

2. Resultados inferenciales

2.1. Contrastación de hipótesis

Tabla 14 Correlación de Rho de Spearman entre la empatía y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional

Correlaciones

		Empatía	Manejo de Conflictos
Rho Spearman	de Empatía	1,000	-,016
	de Coeficiente de correlación	.	,919
	Sig. (bilateral)		
	N	45	45
Manejo de conflictos	de Empatía	-,016	1,000
	de Coeficiente de correlación	,919	.
	Sig. (bilateral)		
	N	45	45

Fuente: Base de Datos

- **Planteamiento de hipótesis**

Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre el Nivel de Empatía y el Manejo de Conflictos en los Docentes nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.

H₁: Existe una relación significativa entre el Nivel de Empatía y el Manejo de Conflictos en los Docentes nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.

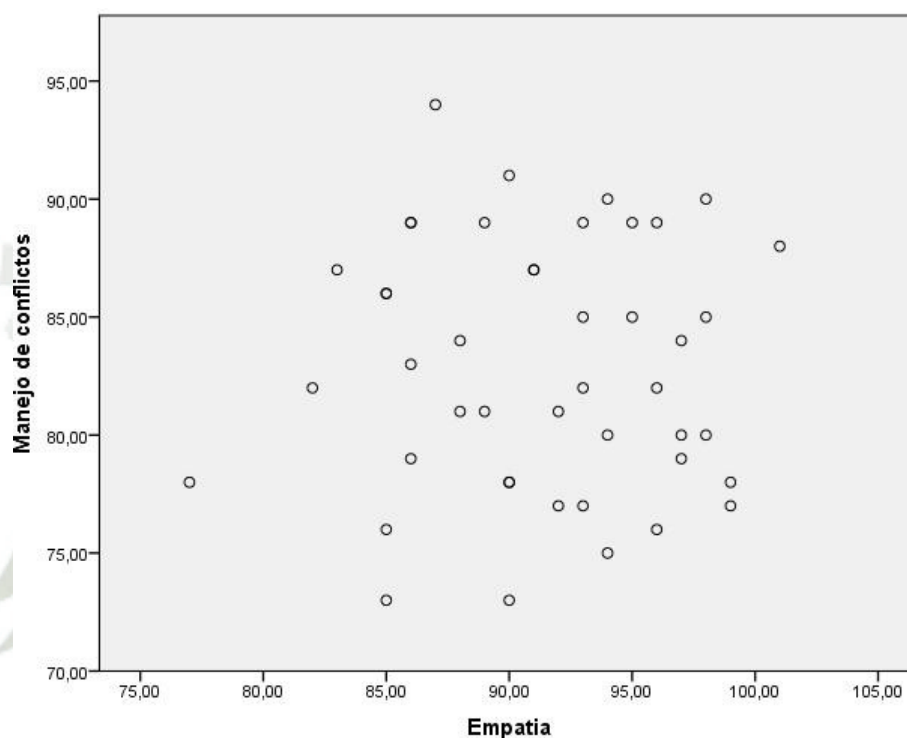
Nivel de Significancia

Se ha evaluado la relación entre como la empatía que tiene los docentes con el manejo de sus conflictos hallando que con el sig bilateral de 0.919.

Conclusión:

Al tener un coeficiente correlación de $-0,016$ se procede a aceptar la hipótesis nula, con lo que se infiere que la empatía no se relaciona de manera significativa con el manejo de conflictos y son otras variables que contribuyen al manejo de conflictos.

Figura 11 Diagrama de dispersión la empatía y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional



Fuente: Base de Datos



Tabla 15 Correlación de Rho de Spearman entre la empatía cognitiva y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional

Correlaciones

		Empatía cognitiva	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	de Empatía cognitiva	1,000	-,157
	Coefficiente de correlación	.	,304
	Sig. (bilateral)	45	45
Manejo de conflictos	de Coeficiente de correlación	-,157	1,000
	Sig. (bilateral)	,304	.
	N	45	45

Fuente: Base de Datos

• **Planteamiento de Hipótesis**

Al observar los resultados se planteó estadísticamente revisar con hipótesis específicas.

• **Hipótesis específica 1**

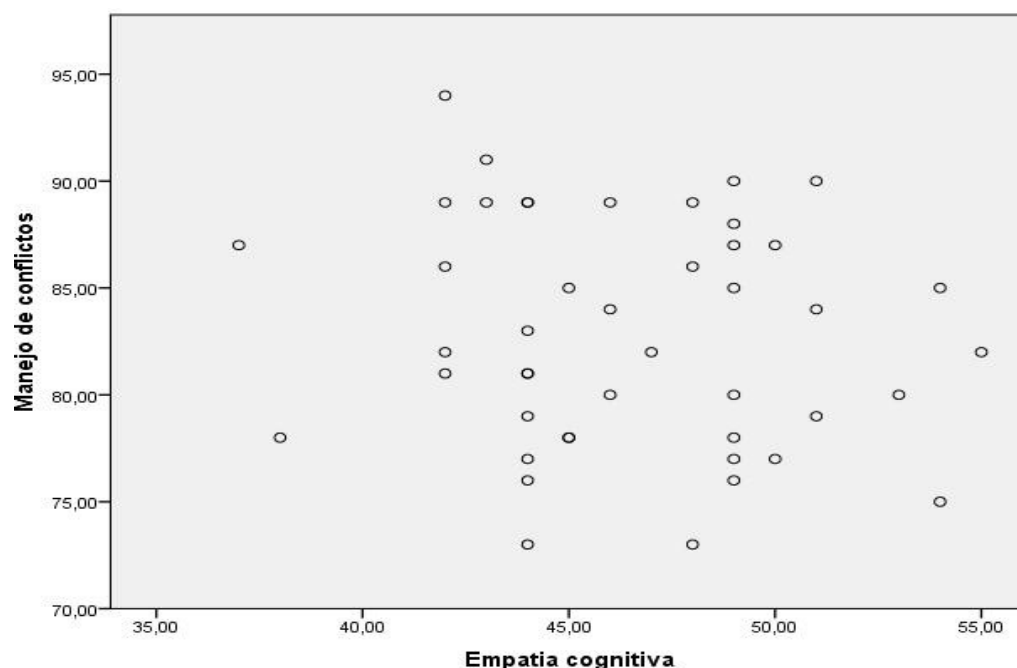
H₀: no existe una relación significativa entre la empatía cognitiva y el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.

H₁: existe una relación significativa entre la empatía afectiva y el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional.

Nivel de Significancia

Se ha evaluado la relación entre la empatía cognitiva que tiene los docentes con el manejo de sus conflictos hallando utilizando la correlación de Spearman se obtuvo el sig bilateral de 0.304. Por ello, procede a aceptarse la hipótesis nula. Entonces se infiere que la empatía no tiene relación de manera significativa con el manejo de conflictos y son otras variables que contribuyen al manejo de conflictos.

Figura 12 Diagrama de dispersión entre la empatía cognitiva y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional



Fuente: Base de Datos

Tabla 16 Correlación de Rho de Spearman entre la empatía afectiva y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional

Correlaciones

		Empatía afectiva	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	de Empatía afectiva	1,000	,165
	Coefficiente de correlación	.	,278
	Sig. (bilateral)	45	45
Manejo de conflictos	de Coeficiente de correlación	,165	1,000
	Sig. (bilateral)	,278	.
	N	45	45

Fuente: Base de Datos

Hipótesis específica 2

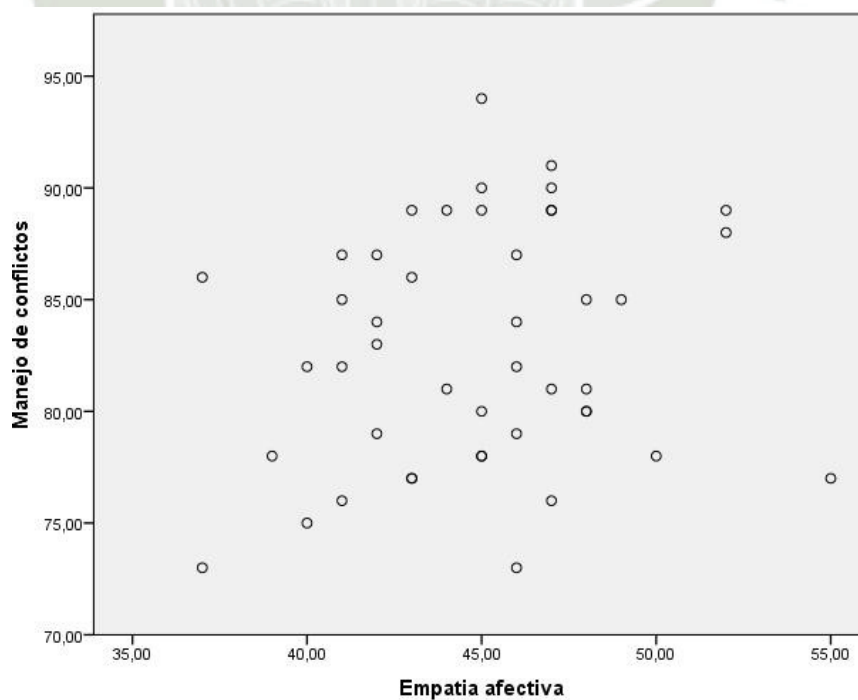
H_0 : no existe una relación significativa entre la empatía afectiva y el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2020

H_1 : existe una relación significativa entre la empatía afectiva y el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2020

Nivel de Significancia

Se ha evaluado la relación entre la empatía afectiva que tiene los docentes con el manejo de sus conflictos hallando utilizando la correlación de Spearman se obtuvo el sig bilateral de 0.278, por lo que se procede a aceptar la hipótesis nula. Entonces se infiere que la empatía no se relaciona de manera significativa con el manejo de conflictos y son otras variables que contribuyen al manejo de conflictos.

Figura 13 Diagrama de dispersión entre la empatía afectiva y el manejo de conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional



Fuente: Base de Datos

3. Discusión de los Resultados

A través de la presente investigación, se han obtenido resultados que responden a los objetivos de nuestra investigación y corroboran también la hipótesis planteada; al respecto, podemos decir que “El ser humano dispone de la facultad de compartir las emociones, es decir, tiene el don de la empatía” (Singer & Kraft, 2005); sin embargo, no todos tienen la misma empatía, no todos desarrollan el mismo tipo de empatía, es diverso; por ello, ante nuestra pregunta: ¿Qué nivel de empatía sobresale más en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Arequipa? Un 27% manifiesta un nivel alto, un 42% manifiesta un nivel medio y un 31% manifiesta un nivel bajo.

Por las respuestas obtenidas, podemos indicar que un 42% de docentes, manifiestan un nivel medio de empatía con los demás docentes; ello, nos permite indicar que la convivencia humana entre docentes, como es el caso, nos permite desarrollar diferentes emociones y estados de ánimo, así como también comportamientos que nos involucran a todos y que hacen que actuemos de diferente manera ante determinadas situaciones. Una de esas actitudes es la empatía; y ante la pregunta el valor de la empatía en los docentes ejerce un fuerte poder su relación entre docentes si es empática o no, porque también esto repercute en los estudiantes porque les motiva, les estimula y es clave para su desarrollo académico; entonces, el mantener a un nivel medio el nivel de empatía entre docentes es preocupante.

Cabe resaltar que la empatía es el nombre que damos a un conjunto de procesos que permiten que conectemos a nivel emocional, cognitivo, afectivo y experiencial con otras personas.

Asimismo, respecto a la Empatía Cognitiva, Gómez (2014) lo define como "un atributo cognitivo, más que emocional, esto involucra una capacidad de entender, más que sentir, las experiencias y perspectivas internas del profesional docente y una capacidad para comunicar este entendimiento"

En las dimensiones de la variable Empatía, podemos observar que en la Dimensión de Empatía Cognitiva un 20% manifiestan un alto nivel de empatía, mientras que un 40% tienen un nivel medio y un 40% tienen un nivel bajo de empatía. Por las respuestas percibidas podemos observar que en la Dimensión de Empatía Cognitiva los docentes se

manifiestan en un nivel medio y bajo; entonces, de acuerdo a lo que Gómez (2014) nos manifiesta su capacidad de entendimiento hacia el otro, es medio y bajo.

En las dimensiones de la variable Empatía, podemos observar que en la Dimensión de Empatía Afectiva un 20% manifiestan un alto nivel de empatía, mientras que un 42% tienen un nivel medio y un 38% tienen un nivel bajo de empatía.

En este contexto, podemos mencionar a Feshbach y Feshbach (1982), quienes manifiestan que la empatía afectiva está directamente relacionado al estado afectivo de la persona, como un proceso social brindando comprensión y sentimiento a la manera de pensar y situación emocional de la persona con la que se relaciona, conversa o trabaja, como es el caso actual, manifestando por nuestras respuestas un nivel medio de empatía afectiva en los docentes

Al respecto, la empatía afectiva manifiesta el sentimiento y la expresión del sentimiento de una persona y nosotros podremos sentir lo que ella siente (compasión, padecer con), reaccionamos emocionalmente a su sentimiento, es lo que denominamos empatía afectiva; y en nuestra investigación las respuestas dadas por el docente predominan el nivel medio con un 42%.

Ante la pregunta ¿Cuál es el nivel de Manejo de Conflicto que más en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una universidad nacional de Arequipa? 2020. Un 24% manifiesta un nivel alto, un 44% manifiesta un nivel medio y un 31% manifiesta un nivel bajo.

En las dimensiones de la variable Manejo de Conflicto, podemos observar que en la Dimensión de Nivel de Competidor un 26.7% tienen un alto nivel de competidor, mientras que un 35.6% tienen un mediano nivel de competidor y un 37.8% tienen un bajo nivel de competidor. Al respecto, en la dimensión Nivel de Competidor, podemos observar que un 37.8% tiene un nivel bajo en el manejo de conflictos en el nivel de competidor

En la dimensión nivel de competidor un 37.5% tiene un nivel bajo, lo que indica que en su mayoría los docentes no buscan satisfacer sus propios intereses, a pesar del impacto en las demás partes en el conflicto. No todos intentan lograr sus metas sacrificando la meta del otro y tampoco trata de hacer que alguien más acepte la culpa de un problema

En las dimensiones de la variable Manejo de Conflicto, podemos observar que en la Dimensión de Nivel de Colaborador un 0% tienen un alto nivel de colaborador, mientras que un 69% tienen un nivel medio de colaborador y un 31% tienen un bajo nivel de colaborador.

Al respecto, en la dimensión nivel de conflicto colaborador, observamos que existe un 69% de docentes en un nivel medio de colaborador, consideramos positiva este resultado, pues el nivel de conflicto colaborador nos manifiesta que los docentes en situaciones adversas, siempre cada uno de las partes desea satisfacer completamente los intereses de todas las partes, tenemos cooperación y la búsqueda de un resultado mutuamente benéfico. Incluye tratar de encontrar una solución ganar- ganar que permita que las metas de ambas partes se logren por completo y buscar una conclusión que incorpore los razonamientos validos de ambas

En las dimensiones de la variable Manejo de Conflicto, podemos observar que en la Dimensión de Nivel de Compromiso un 16% tienen un alto nivel de compromiso, mientras que un 44% tienen un mediano nivel de compromiso y un 40% tienen un nivel bajo de compromiso.

En la dimensión nivel de compromiso, podemos observar que un 44% de docentes tienen un nivel mediano de compromiso, manifestando así que los docentes cada parte del conflicto está dispuesta a una renuncia dando algo para el otro, ocurre el fenómeno de compartir, dando como consecuencia un resultado comprometido, hay una voluntad de racionalizar el objeto de conflicto y aceptar una solución que proporcione una satisfacción incompleta a los interesados de ambas partes

En las dimensiones de la variable Manejo de Conflicto, podemos observar que en la Dimensión Nivel Evasivo un 20% manifiestan un nivel evasivo alto, mientras que un 42% manifiestan un nivel evasivo medio y un 40% manifiesta un bajo nivel evasivo.

Asimismo, en la dimensión nivel evasivo en el manejo de conflictos, podemos decir que existe un 42% de docentes que manifiestan un nivel medio; podemos manifestar que los docentes no son partidarios de situaciones adversas por lo que este indicador nos dice que el docente al reconocer que existe un conflicto prefiere retirarse de él o suprimirlo, incluso trata de ignorar un conflicto y evita a otros con los cuales se está en desacuerdo.

En las dimensiones de la variable Manejo de Conflicto, podemos observar que en la Dimensión de Nivel Complaciente un 29% tienen un nivel complaciente alto, mientras que un 40% tiene un nivel complaciente medio y un 31% tienen un nivel complaciente bajo.

Al respecto, un 29% de docentes tienen un nivel complaciente alto, es muy bueno, pues el docente puede sacrificar algo para beneficio del compañero, porque busca pacificar para ello, da, comparte, cede, apoya a pesar de las reservas que se tengan acerca de ella y perdonar a alguien por una infracción

Asimismo, se ha evaluado la relación entre como la empatía que tiene los docentes con el manejo de sus conflictos hallando que con el sig bilateral de 0.919, por ende se acepta la hipótesis nula. Entonces se infiere que la empatía no se relaciona de manera significativa con el manejo de conflictos y son otras variables que contribuyen a los conflictos.

También se ha evaluado la relación entre la empatía cognitiva que tiene los docentes con el manejo de sus conflictos hallando utilizando la correlación de Spearman se obtuvo el sig bilateral de 0.304, se acepta la hipótesis nula. Entonces se infiere que la empatía no tiene relación de manera significativa con el manejo de conflictos y son otras variables que contribuyen a los conflictos.

Igualmente se ha evaluado la relación entre la empatía afectiva que tiene los docentes con el manejo de sus conflictos hallando utilizando la correlación de Spearman se obtuvo el sig bilateral de 0.278, se acepta la hipótesis nula. Entonces se infiere que la empatía no se relaciona de manera significativa con el manejo de conflictos y son otras variables que contribuyen a los conflictos.

CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo a la investigación efectuada no se ha logrado comprobar la hipótesis planteada, al determinar la relación entre el Nivel de Empatía y el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional de Arequipa. 2020, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de $-0,016$ y un nivel de sig. bilateral de 0.919 ; por lo que se concluye que no existe una relación significativa entre el Nivel de Empatía y el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de esta universidad nacional de Arequipa, por lo que se infiere que la empatía no se relaciona de manera significativa con el manejo de conflictos y son otras variables que contribuyen a los conflictos.

SEGUNDA: Asimismo se ha logrado identificar que el nivel de empatía que más sobresale en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación, es la empatía afectiva. Con un nivel medio a bajo. Contrastando los resultados obtenidos se determina que la hipótesis formulada ha sido comprobada y verificada como nula al haber obtenido un nivel medio a bajo, así probar nuestro objetivo específico.

TERCERA: De igual manera, dentro de los resultados estadísticos, el nivel de manejo de conflicto que más sobresale es el colaborador con un nivel medio en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional de Arequipa, logrando así probar nuestro objetivo específico. Contrastando los resultados obtenidos, se determina que la hipótesis formulada en esta investigación ha sido comprobada y verificada como nula al haber obtenidos un nivel medio.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda realizar capacitaciones motivar y fortalecer el uso de estrategias para mejorar la empatía entre los trabajadores docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Arequipa, a través de motivar la capacidad de escuchar a los demás, motivar la capacidad de apertura y honestidad con los demás y la habilidad para entender los pensamientos, sentimientos y experiencias de los demás.
- SEGUNDA:** Se recomienda realizar capacitaciones para fomentar la responsabilidad de mantener y crear en cada uno de los trabajadores una cultura de equipo positiva y productiva a fin de poderse conectar como equipo, construyendo así un sentido de confianza, apertura y comprensión que hace que los trabajadores se sientan apreciados, valorados, escuchados, reconocidos y cuidados; de esta manera se podrá fortalecer el uso de estrategias de manejo de conflictos a fin de tornar un equipo fuerte y unido para alcanzar los objetivos de la institución y así mejorar la empatía entre los docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Arequipa
- TERCERA:** Se recomienda a los encargados de la oficina de recursos humanos organizar talleres de interrelaciones personales para mejorar la empatía en los docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Arequipa y hacerla eficiente en corto plazo
- CUARTA:** Es importante que la Universidad Nacional realice un programa de coaching para todos los docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación, con el fin de mejorar sus actitudes, trato entre los trabajadores y el manejo de conflictos en cada uno de ellos.

PROPUESTA DE DESARROLLO

1. Fundamentación

La siguiente propuesta, basada en los resultados obtenidos en la presente investigación, se pudo notar que se deben mejorar los niveles de empatía de los docentes, especialmente a los que indicaron tener niveles bajos, a fin de que se mejoren su capacidad de escucha a los demás, y los que indicaron niveles medios y altos, se les brindara herramientas a modo de reforzarla y como consecuencia se mejoren las relaciones interpersonales y el clima organizacional, reforzando de igual manera la cultura de equipo, contribuyendo a que sea más positiva.

2. Ámbito de ejecución

El ámbito de ejecución se encuentra conformado por los docentes nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una Universidad Nacional de Arequipa.

3. Objetivo general

Mejorar los niveles de empatía de los docentes universitarios, a través de diversas actividades.

4. Objetivos específicos

Mejorar la capacidad de escucha de los docentes.

Mejorar la capacidad de apertura y honestidad.

Reforzar la confianza entre docentes y la institución.

5. Actividades

Las actividades planteadas estarán constituidas principalmente por talleres y capacitaciones que les permitan a los docentes desarrollar diferentes competencias y habilidades blandas, siendo el propósito principal que entiendan cuan fundamental es la empatía en una organización, mientras aprenden a como reconocer sus emociones y cómo reaccionan frente a ellas, aquí se incluye emociones positivas y negativas.

Para estas actividades es necesario contar con una planificación, lo que involucra reuniones del personal directivo y coordinadores a fin de poder contar con un plan de trabajo que se

llevará a cabo con los docentes de la facultad, por lo que se requiere de cierto grado de compromiso para llevar esto a cabo.

Para poder realizar estas actividades planteadas se les comunicará a los docentes y el día que sea llevada a cabo, mediante un correo electrónico, donde se les indicará el tema a desarrollar, el horario, lo que se busca con esto, es que los docentes comprendan que estas actividades van a contribuir a mejorar sus competencias y productividad, les permitirá tomar mayor consciencia de lo fundamental que es la empatía, para tener un buen ambiente de trabajo, es así que en los talleres que se brindará a los docentes.

Al final ellos mismos podrán compartir sus experiencias, sobre como les fue con las herramientas que se les dio cuando las pusieron en práctica, para así generar también un intercambio de ideas.

6. Temas de capacitación

Charla para entender la importancia de la empatía en un ambiente de trabajo.

Taller para aprender a reconocer sus emociones.

Taller de conductas frente a emociones negativas.

Taller de conductas frente a emociones positivas.

7. Técnicas y estrategias

Encuestas en Google forms para ver los resultados en tiempo real sobre preguntas que haga el encargado del taller.

Exposición empleando diapositivas, videos, presentando contenido sobre la empatía y los beneficios que brinda al practicarlo, donde se incluye técnicas para mejorar la capacidad de empatía.

Tarjetas para el taller de aprender a reconocer las emociones, se les dará tarjetas a los docentes para que representen la emociones que los demás deben tratar de identificar, realizando al final una retroalimentación.

Videos donde se presentan diversas situaciones relacionadas a la empatía, para que sean comentadas por los docentes y que puedan dar una interpretación.

Encuestas en Google Forms sobre emociones negativas que conocen los docentes.

Presentar situaciones que involucren situaciones que ocasionen emociones negativas y preguntar a los docentes que harían, y de ahí generar un intercambio de ideas. Lo mismo se hará pero en este caso será con emociones positivas.

Realizar una dinámica con los docentes, dividiéndolos en dos grupos y simular que reciben una felicitación por su buen desempeño, para después preguntarles cómo se sintieron.

Presentación de diapositivas sobre las emociones positivas y negativas, brindando herramientas que les brinden consejos de cómo reaccionar a determinadas situaciones, generando un diálogo con los docentes.

Debate que incite a la reflexión personal de cada docente, sobre si comprenden los problemas de sus colegas, o también sus alumnos, en caso se presente alguno.

8. Recurso humano

Facilitador de la charla

Facilitador del taller

Docentes

9. Evaluación y monitoreo

Después de cada actividad se hará una retroalimentación, preguntándoles al final a los docentes que compartan que aprendieron en cada sesión. De igual manera sus comentarios al usar ciertas herramientas.

Se hará también informes finales después de cada sesión que serán presentados a los coordinadores y personal directivo. Así como se presentarán informes posteriormente para evaluar si se están usando las herramientas adecuadas y ver que las charlas y talleres brindados lograron su propósito.

BIBLIOGRAFIA

- Alvarez Ramos, N. S. (2022). *Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del hospital Carlos Alcántara Essalud, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83899>
- Aparicio M. (2014). *La evaluación de la calidad del sistema universitario y de empleo en su articulación ¿Hacia un paradigma sistémico transdisciplinario?* La educación 174.
http://www.educaea.org/portal/La_Educacion:Digital/laeducacion_142/index.html.
- Betancurt Castaño, V., & Echeverri Puerta, G. N. (2021). Percepciones de los docentes de posgrado de la Facultad de Ciencias Humanas, Sociales y de la Educación de la Universidad Católica de Pereira, sobre la empatía y asertividad en su práctica docente. *Universidad Católica de Pereira*.
<http://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/7356>
- Bisquerra, R. (2016). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Revista de Investigación Educativa, 21(1), 7-43.
- Bustamante, María (2017) *Nivel de empatía en docentes y auxiliares de la I.E.I. "Victoria Barcia Boniffatti"*. Lima
- Cardenas Vilca, T. E. (2021). *Programa de intervención para la disminución de conflictos interpersonales laborales en una institución de salud pública castrense y una institución de salud pública civil—Arequipa—Perú 2017—2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20500.12773/14270>
- Carvajal Guerrero, C., Rojas Pérez, A. (2005). *Empatía y comunicación efectiva con el usuario. Programa de Diplomado en Salud Pública y Salud Familiar. Módulo I: Tendencias en Salud Pública: Salud Familiar y Comunitaria y Promoción*. Revisado el 1 de marzo, 2012 de [www.hacienda.go.cr/cifh/...de /Empatiaycomunicefectiva.pdf](http://www.hacienda.go.cr/cifh/...de/Empatiaycomunicefectiva.pdf).

- Castells, M. (1998). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza Editorial
- Castillo, A (2016) *La enseñanza y el aprendizaje de la empatía para el trabajo social*. Universidad Complutense de Madrid Facultad de Trabajo Social Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales
<http://eprints.ucm.es/36915/1/T37011.pdf>
- Chávez Avila, Bernavé (2017), “*Empatía En El Proceso De Formación De Los Estudiantes De Primero Y Quinto De La Carrera Profesional De Psicología De La UNSA*”. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Perú.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4351/Pschavb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cherubini, E. (2001) *La función social de la empatía en la escuela*. I Congreso Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades. Facultad de Filosofía y Humanidades. UNC. <https://es.scribd.com/document/347705677/La-Violencia-en-Las-AulasAnalisis-y-Propuestas-de-Intervencion-Piramide-Cerezo-RamirezFuensanta-2001>
- Cornejo Carbajal, C. (2017). *Competencias emocionales y la habilidad para el manejo de conflictos en docentes de una institución educativa pública del distrito de San Juan de Lurigancho* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación].
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1417>
- Delors, J. (1997). *La Educación Encierra un Tesoro*. Madrid: UNESCO/ Santillana.
- Fernández-Pinto (2008) *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión anales de psicología 2008*. Vol. 24, nº 2 (diciembre), 284-298 © Copyright 2008: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia 69 (España) ISSN edición impresa: 0212-9728. ISSN edición web (www.um.es/analesps): 1695-2294
http://www.um.es/analesps/v24/v24_2/12-24_2.pdf
- Gil Valencia, A. M. (2018). *Estrategias psicológicas y pedagógicas para la solución de conflictos basada en la empatía en estudiantes del grado quinto de primaria de la i.e.d. Serrezuela, sede antonio nariño* [Thesis, Universidad de

Cundinamarca].

<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/1610>

Gómez L. (2014) *Empatía y trauma psicológico* Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar; 2014. Disponible en:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Gomez-Ligia.pdf>

Kerlinger, FN. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana. Capítulo número 8 (“Investigación experimental y no experimental”)

López, B., Fernández, I. & Abad, J. (2008) *Test de empatía cognitiva y afectiva*. España. TEA Ediciones.

Martínez, V y Otero, P (2011) *La empatía en la educación: Estudio de una muestra de alumnos universitarios*. Universidad Complutense de Madrid. Revista electrónica de psicología 14, (4), 2011

Muldoon, B. (2008). *El corazón del conflicto*. Barcelona: Paidós.

Narejo Alcázar, N. & Salazar Rodríguez, M. (2002). *Vías para abordar los conflictos en el aula*. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 5(4). Disponible en:

<http://www.aufop.org/publica/reifp/o2v5n4.asp>

Obaco Soto, E. E. O. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37–46.

Peter Singer (2019). *Project Syndicat*. *El Tiempo*. Universidad de Melbourne <https://www.caritas.org.mx/descubre-la-importancia-de-la-empatia-en-el-mundo/>

Revisit Journal of Cross-Cultural Psychology (2016). <https://lucidez.pe/investigacion-revela-que-el-peru-es-el-tercer-pais-a-nivel-mundial-con-mayor-empatia/>

Robins, S. (1994). *Administración: teoría y práctica*. México: McGraw Hill.

- Uruñela, Pedro, (2012) *Manual para Resolver Conflictos*. Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. España. <https://www.ceapa.es/wp-content/uploads/2021/02/CURSO-51-COMO-RESOLVER-CONFLICTOS-FAMILIAS.pdf>
- Uruñela Nájera, Pedro María (2018). *Traballar a convivencia positiva*. Eduga: revista galega do ensino, ISSN-e 2171-6595, N°. 75, 2018. <http://www.edu.xunta.gal/eduga/1545/enfoques/traballar-convivencia-positiva>
- Vicente, M. (2014.) *Resolviendo conflictos: mediación escolar*. Monografía UR. FP, 2014. Montevideo, Uruguay: Universidad de Montevideo.
- Vinyamata, E. (2001). *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Vivas, García (2003). *La educación emocional: conceptos fundamentales Sapiens*. Revista Universitaria de Investigación, vol. 4, núm. 2 Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela
file:///C:/Users/user/Desktop/MATERIAL%20EMPATIA/Educacion %20Emocional.pdf

ANEXOS

Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)

A continuación, encontrarás una serie de preguntas que hacen referencia a sus sentimientos y pensamiento en una variedad de situaciones. Indique como lo describe cada situación eligiendo la puntuación de 1 al 5 de acuerdo con la siguiente escala de valoración:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= Algo en desacuerdo
- 3= Neutro
- 4=Algo de acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

Lea cada frase cuidadosamente antes de responder. Conteste honestamente con lo que más le identifique, ya que no hay respuestas correctas o incorrectas.

			Totalmente de	Algo de acuerdo	Algo en	totalmente en
			4	3	2	1
1		1. Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de los que me rodean				
2	AE	2. Me siento bien si los demás se divierten.				
3	EE	3. No me pongo triste solo porque un amigo lo esté.				
4	AE	4. Si un amigo consigue un trabajo muy deseado, me entusiasmo con él.				
5	EE	5. Me afectan demasiado los programas televisivos. (Programas de la vida real reportajes, documentales, series, telenovelas, películas, Reality shows, etc.).				
6	AP	6. Antes de tomar una decisión intento tener en cuenta todos los puntos de vista.				
7	CE	7. Rara vez reconozco cómo se siente una persona con solo				

		mirarla.				
8	EE	8. Me afecta poco escuchar desgracias sobre personas desconocidas.				
9	AE	9. Me agrada ver que un amigo nuevo se encuentra gusto en nuestro grupo.				
10	CE	10. Me es difícil entender cómo se siente una persona ante una situación que no he vivido.				
11	AP	11. Cuando un amigo se ha portado mal conmigo intento entender sus motivos.				
12	EE	12. Salvo que se trate de algo muy grave, me cuesta llorar con lo que les sucede a otros				
13	CE	13. Reconozco fácilmente cuando alguien está de mal humor.				
14	CE	14. No siempre me doy cuenta cuando la persona que tengo al lado se siente mal.				
15	AP	15. Intento ponerme en el lugar de los demás para saber cómo actuarán.				
16	AE	16. Cuando a alguien le sucede algo bueno siento alegría				
17	AP	17. Si tengo una opinión formada no presto mucha atención al argumento de los demás.				
18	EE	18. A veces sufro más con las desgracias de los demás que ellos mismos				
19	AE	19. Me siento feliz solo con ver felices otras personas.				
20	AP	20. Cuando alguien tiene un problema intento imaginarme cómo me sentiría si estuviera en su piel.				
21	AE	21. No siento especial alegría si alguien me cuenta que ha				

		tenido un golpe de suerte.				
22	AE	22. Cuando veo que alguien recibe un regalo no puedo evitar sonreír.				
23	EE	23. No puedo evitar llorar con los testimonios de personas desconocidas.				
24	CE	24. Cuando conozco gente nueva me doy cuenta de la impresión que se han llevado de mí.				
25	AE	25. Cuando mis amigos me cuentan que les va bien, no le doy mucha importancia.				
26	AP	26. Encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otras personas.				
27	CE	27. Entender cómo se siente otra persona es algo muy fácil para mí.				
28	EE	28. No soy de esas personas que se deprimen con los problemas ajenos.				
29	AP	29. Intento comprender mejor a mis amigos mirando las situaciones				
30	EE	30. No deje ninguna frase sin contestar desde su perspectiva.				
31	CE	31. Me considero una persona fría porque no me conmuevo fácilmente.				
32	AP	32. Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mi están especialmente contentas sin que me hayan contado el motivo.				
33	CE	33. Me resulta difícil ponerme en el lugar de personas con las que no estoy de acuerdo				

34		34. Me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos				
----	--	---	--	--	--	--



Cuestionario de estilos de manejo de conflictos – TKI

Información General:

Género: Masculino () Femenino () Edad
Años como docente

Instrucciones:

Estimado Docente: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca de la forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de las de otra persona, ¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones dentro de su centro laboral?

Los resultados de este cuestionario son anónimos y estrictamente confidenciales.

Por favor lea cuidadosamente cada enunciado y decida que escala describe mejor su forma de pensar o actuar y marque “X” en el casillero que corresponda.

Nunca ()
Algunas veces ()
Frecuentemente ()
Siempre ()

			Siempre	Frecuentemente	Alguna vez	Nunca
			4	3	2	1
1	CPL	1. Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo				
2	CMP	2. Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona				
3	CPT	3. Trato de no herir los sentimientos del otro				
4	CPL	4. Si la posición de la otra persona es muy importante para él o ella, le dejo satisfacer sus deseos				
5	CLB	5. A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona				

6	EVS	6. Procuro no herir los sentimientos de la otra persona				
7	CPT	7. Soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo				
8	EVS	8. Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón				
9	CMP	9. Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca				
10	CPT	10. Soy firme en lo que pienso para que mi posición sea la que gane				
11	CPT	11. Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición				
12	CLB	12. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición				
13	CMP	13. Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos				
14	EVS	14. Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros				
15	CPL	15. Permitiré a la otra persona mantener alguna de sus posiciones, si respeta y permite mantener algunas de las mías				
16	CPT	16. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos				
17	EVS	17. Trato de encontrar una posición intermedia entre las de la otra persona y la mía				
18	CLB	18. Propongo una solución intermedia				
19	CMP	19. Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para				

		encontrar una solución				
20	CLB	20. Digo mis ideas y pregunto las ideas de la otra persona				
21	CMP	21. Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata				
22	EVS	22. Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema				
23	CPL	23. Suelo buscar la ayuda de la otra persona para solucionar el problema				
24	CPT	24. Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo				
25	CPL	25. Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables				
26	CMP	26. Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien				
27	CPL	27. Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones				
28	CLB	28. Trato de no preocuparme por las diferencias que se presentan				
29	CPL	29. Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema				
30	CLB	30. Evito tomar posiciones que puedan generar controversias				

VALIDACIÓN: JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

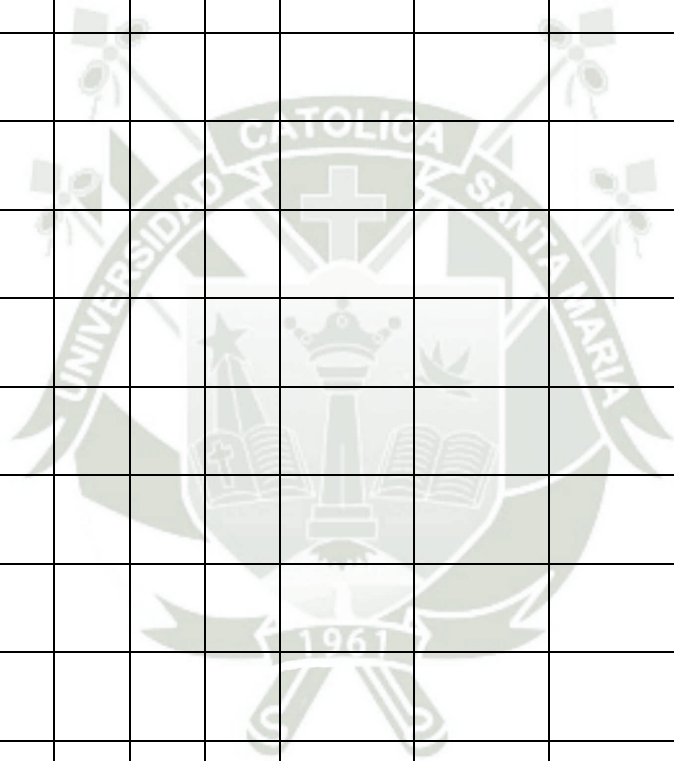
Las categorías a evaluar son: redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta

Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel de		Modelo que pretende					OBSERVACIONES Por favor indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Esencial	Útil pero no esencial	No importante	
1.	X		X		X		X		X					
2.	X		X		X		X		X					
3.	X		X		X		X		X					
4.	X		X		X		X		X					

5.	X		X		X		X		X					
6.	X		X		X		X		X					
7.	X		X		X		X		X					
8.	X		X		X		X		X					
9.	X		X		X		X		X					
10.	X		X		X		X		X					
11.	X		X		X		X		X					
12.	X		X		X		X		X					
13.	X		X		X		X		X					
14.	X		X		X		X		X					
15.	X		X		X		X		X					
16.	X		X		X		X		X					
17.	X		X		X		X		X					

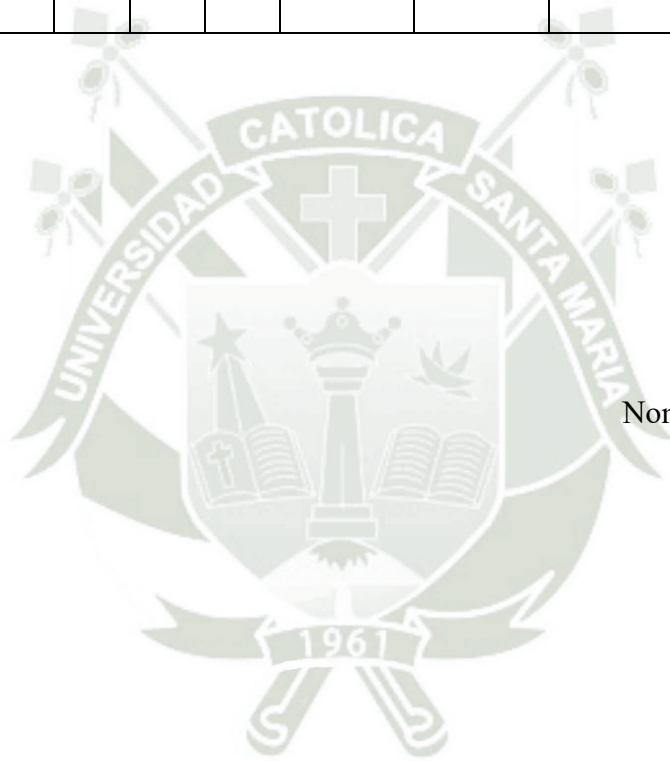
18.	X		X		X		X		X					
19.	X		X		X		X		X					
20.	X		X		X		X		X					
21.	X		X		X		X		X					
22.	X		X		X		X		X					
23.	X		X		X		X		X					
24.	X		X		X		X		X					
25.	X		X		X		X		X					
26.	X		X		X		X		X					
27.	X		X		X		X		X					
28.	X		X		X		X		X					
29.	X		X		X		X		X					
30.	X		X		X		X		X					

31.														
32.														
33.														
34.														
35.														
36.														
37.														
38.														
39.														
40.														
41.														
42.														
43.														



44.															
45.															

Muchas gracias por su apoyo,



Firma *Wilber Renee Gómez Quina*

Grado Académico: Magister
 Nombres y apellidos: Wilber Renee Gómez Quina

CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe, **Wilber Renee Gómez Quina** con documento de identidad Nro. **43300958**, de profesión docente, con Grado de Magister en Educación superior ejerciendo actualmente como catedrático en la Universidad Tecnológica del Perú.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: “Nivel de Empatía en el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una universidad nacional de Arequipa 2020”, para obtener el grado académico de Maestría en Educación Superior.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: 26 de enero de 2022


.....
Firma

VALIDACIÓN: JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta

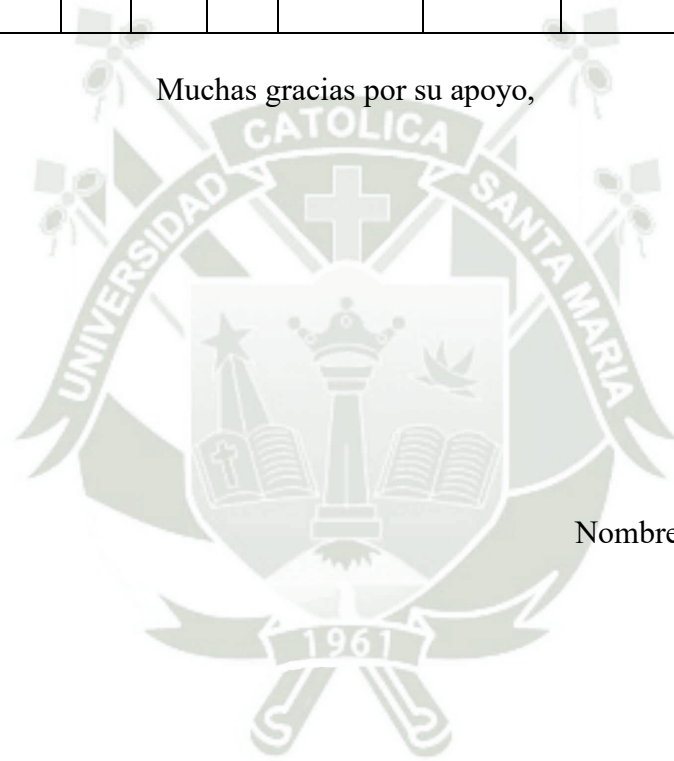
Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel de		Modelo que pretende					OBSERVACIONES Por favor indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Esencial	Útil pero no esencial	No importante	
1.	x		x		x		x		x					
2.	x		x		x		x		X					
3.	x		x		x		x		x					
4.	x		x		x		x		x					

5.	x		x		x		x		x					
6.	x		x		x		x		x					
7.	x		x		x		x		x					
8.	x		x		x		x		x					
9.	x		x		x		x		x					
10.	x		x		x		x		x					
11.	x		x		x		x		x					
12.	x		x		x		x		x					
13.	x		x		x		x		x					
14.	x		x		x		x		x					
15.	x		x		x		x		x					
16.	x		x		x		x		x					
17.	x		x		x		x		x					

18.	x		x		x		x		x					
19.	x		x		x		x		x					
20.	x		x		x		x		x					
21.	x		x		x		x		x					
22.	x		x		x		x		x					
23.	x		x		x		x		x					
24.	x		x		x		x		x					
25.	x		x		x		x		x					
26.	x		x		x		x		x					
27.	x		x		x		x		x					
28.	x		x		x		x		x					
29.	x		x		x		x		x					
30.	x		x		x		x		x					

44.															
45.															

Muchas gracias por su apoyo,



Diego Fernandez

Firma

Grado Académico: Maestro

Nombre y apellido: Diego Gonzalo Fernandez Sanchez

CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe, DIEGO GONZALO FERNANDEZ SANCHEZ

Con documento de identidad Nro. 47359855, de profesión INGENIERO INDUSTRIAL, con grado de MAESTRO, ejerciendo actualmente como DOCENTE Y CONSULTOR en C.A.A.P. ASESORIA E INVESTIGACION.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: “Nivel de Empatía en el Manejo de Conflictos en los Docentes Nombrados de la Facultad de Ciencias de la Educación de una universidad nacional de Arequipa 2020”, para obtener el grado académico de Maestría en Educación Superior.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: febrero 7 del 2023



.....

Firma

DNI Nro. 47359855

Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)

CUADRO GENERAL

NRO.	RESPUESTAS																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
1	1	2	1	4	2	4	4	4	4	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	2	2	2	4	3	3	2	2	4	1	
2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	2	1	3	2	3	1	2	3	4	1	4	
3	3	1	4	4	4	3	2	2	3	3	2	1	4	4	4	2	1	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	4	3	
4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	1	2	3	4	1	1	3	4	4	3	2	
5	3	3	2	3	4	4	2	3	3	1	2	4	4	3	4	3	1	1	3	3	4	2	4	1	4	3	2	3	4	2	2	4	2	
6	2	3	4	4	2	4	4	1	4	3	2	1	4	4	4	1	2	1	1	4	4	3	4	1	3	1	1	4	3	1	1	3		
7	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	4	4	3	3	4	2	
8	3	2	3	3	4	4	4	4	3	1	2	1	4	4	2	4	4	2	3	1	1	4	4	4	3	3	3	1	3	1	2	3	2	
9	4	4	4	3	4	4	2	3	4	1	4	3	4	2	3	3	1	2	2	3	4	3	1	2	2	2	2	3	4	2	1	4	3	
10	3	2	3	4	2	4	1	4	3	2	3	4	2	4	2	4	3	1	1	3	2	4	1	3	2	2	3	3	4	2	2	2		
11	3	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	4	4	2	4	3	2	4	3	3	4	2	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	
12	4	3	1	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	2	4	1	4	4	3	1	3	3	2	2	3	2	
13	3	4	3	3	3	2	4	1	3	3	3	2	4	3	3	4	1	2	4	2	2	3	4	2	2	4	2	1	2	2	1	2	1	
14	3	2	2	2	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	2	2	3	1	3	2	4	2	4	3	2	2	1	3	4	2	4	3	
15	1	4	4	3	2	2	3	4	3	1	3	1	4	4	1	3	4	2	2	1	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	
16	3	3	3	4	2	3	1	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	1	4	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	1	1	
17	4	4	4	3	4	2	2	2	2	1	1	4	4	1	3	3	2	1	3	4	3	1	2	4	3	4	4	2	3	2	3	3		
18	3	2	1	4	4	2	4	1	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	
19	3	4	3	3	3	3	2	3	4	1	3	1	4	2	1	3	1	2	1	2	4	2	4	4	4	3	2	1	3	4	2	4	4	
20	1	3	2	4	3	4	4	2	3	4	1	1	4	4	3	2	4	1	4	4	3	4	1	2	3	2	2	4	4	3	1	3	3	
21	3	4	2	3	4	4	1	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	
22	4	2	4	1	2	2	3	4	4	1	3	4	4	4	1	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	3	2	4	1	3	2	1	4	4
23	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	1	4	4	4	4	4	2	1	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	
24	2	4	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	2	3	2	1	1	4	4	2	4	1	4	4	1	2	1	2	2	2	2	2	
25	3	2	1	4	1	2	4	2	4	1	1	4	3	4	1	3	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	1	1	3	3	1	4	1	
26	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	4	2	4	3	1	4	4	3	4	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	
27	2	4	3	2	1	3	4	3	4	1	4	4	2	4	3	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	2	1	2	4
28	1	3	1	4	4	1	3	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	1	4	3	2	4	4	4	3	1	2	4	3	2	2	4	2	
29	3	4	4	3	3	4	3	4	2	1	2	4	4	4	2	4	4	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	
30	2	2	3	2	1	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	2	1	
31	2	3	2	4	3	1	2	3	4	2	3	1	3	2	3	3	4	3	1	2	4	2	4	4	3	4	2	1	2	3	1	3	2	
32	3	4	4	3	2	4	4	4	3	1	4	4	4	3	1	4	3	2	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	1	2	2	3	
33	1	2	4	1	1	1	4	2	4	2	3	1	4	4	2	2	1	1	3	3	4	3	4	4	2	4	3	1	3	2	1	4	4	
34	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	3	1	4	3	3	4	2	1	1	3	4	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	
35	4	4	2	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	1	4	2	2	4	3	4	2	1	4	4	4	2	1	3	4	1	4	3	
36	3	2	3	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	2	3	1	3	1	1	2	4	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3	2	
37	2	3	4	2	1	2	3	4	3	2	3	1	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	1	3	1	3	1	4	2	2	2	4	
38	1	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	4	4	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	2	4	1	3	2	4	1	3	
39	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	1	2	1	4	2	1	3	1	4	4	1	4	2	4	2	3	4	4	3	2	2	
40	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	1	4	4	2	3	1	2	3	4	4	2	1	4	3	4	4	1	4	3	1	3	4	
41	4	1	4	4	1	4	4	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	2	1	4	3	
42	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	2	2	1	4	1	4	2	2	4	3	4	2	1	3	2	1	3	2	
43	2	1	4	4	3	1	4	3	4	4	4	1	4	2	4	4	1	2	4	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	4	
44	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	2	1	3	2	3	1	4	1	2	1	1	2	4	2	4	2	1	1	3	1	4	4	
45	2	1	4	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2

LEYENDA

Adopción de perspectiva	(AP)	6, 11, 15, 17, 20, 26, 29, 32
Comprensión emocional	(CE)	1, 7, 10, 13, 14, 24, 27, 31, 33
Estrés empático	(EE)	3, 5, 8, 12, 18, 23, 28, 30
Alegría empática	(AE)	2, 4, 9, 16, 19, 21, 22, 25

Estilos de Manejo de Conflictos – TKI

CUADRO GENERAL

RESPUESTAS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
4	3	1	2	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	1	2	4	4	4	2	4	2	2	3	4	1	4	
2	1	3	1	2	3	4	3	2	2	2	1	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	1	
3	2	4	3	3	4	3	1	1	1	3	3	4	3	2	1	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	1	2	4	3	
2	4	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	4	2	1	3	4	1	2	2	1	3	2	3	2	1	
2	4	3	4	4	4	4	3	2	2	1	4	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	1	2	4	4	3	4	4	
2	3	1	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	1	3	2	1	4	1	4	2	3	3	1	3	4	2	3	4	4	
2	4	3	2	3	4	4	2	1	4	4	4	3	4	2	1	3	2	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	
2	3	1	1	4	3	4	1	4	2	3	1	4	3	2	3	1	3	2	1	1	3	4	4	3	4	1	3	4	2	1
3	4	3	3	2	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	1	4	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4
2	4	1	2	1	4	4	1	2	1	4	2	4	3	2	3	3	1	1	2	3	4	4	2	4	3	2	4	4	4	
2	4	2	4	2	3	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2	3	1	3	2	1	3	2	1	4	3	1	2	4	3	3
2	4	4	3	3	4	1	4	2	4	3	3	4	4	1	2	3	3	1	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	
2	3	1	4	4	4	3	3	1	3	4	3	2	3	4	1	3	3	3	4	4	4	1	4	2	2	4	2	3	2	
2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	2	1	4	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	4	2	4	
2	2	1	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	1	3	2	1	3	2	1	4	4	3	4	4	3	4	3	
3	1	3	4	2	2	1	4	1	3	1	4	4	4	2	3	1	1	2	4	2	4	1	4	3	1	2	4	2	4	
3	4	1	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	4	3	3	3	4	3	1	4	2	4	
2	4	2	1	4	4	2	4	2	1	4	1	1	2	2	3	2	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	
1	3	3	2	2	4	4	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	4	4	3	2	2	1	4	1	3	4	
2	1	1	3	1	4	1	2	2	4	2	4	4	4	3	3	2	4	1	1	2	3	2	3	4	3	3	2	2	4	
3	4	1	4	2	3	4	3	1	3	3	3	2	1	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	
4	3	3	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	2	1	4	3	2	3	1	2	2	4	3	4	
2	4	2	3	4	2	4	2	1	3	4	2	3	4	1	2	4	1	2	3	2	3	4	4	4	1	4	4	4	2	
3	4	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	
2	2	4	2	3	3	3	1	3	4	4	2	2	1	3	4	1	3	4	1	2	3	3	1	4	1	4	2	4	3	
4	1	1	3	4	4	4	1	3	4	1	3	4	3	1	4	4	3	2	2	1	2	3	4	2	2	4	2	4	4	
1	3	3	4	3	4	4	2	1	1	4	4	3	4	2	3	2	1	1	3	3	1	4	3	4	2	3	3	2	2	
3	3	1	4	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	1	4	3	4	1	4	2	4
2	4	4	3	1	3	4	1	3	4	4	1	1	3	2	3	4	2	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	
2	2	1	2	4	4	1	3	2	1	1	4	3	4	1	2	2	2	1	4	3	4	4	4	4	1	3	3	3	3	
3	4	3	4	3	2	3	4	1	3	4	3	4	1	4	1	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	4	
4	4	1	3	4	4	4	2	1	4	3	4	1	3	3	2	2	1	1	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	2	
4	2	1	4	2	3	3	3	2	2	4	2	3	1	2	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	
4	4	2	3	4	4	1	1	1	4	4	4	2	4	1	2	4	1	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	
4	3	3	4	3	4	4	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	1	4	4	3	1	3	2	2	4	2	4	3	
1	4	1	2	4	4	1	2	4	4	4	4	3	4	2	2	4	1	2	2	2	3	3	4	4	1	2	3	4	4	
3	3	2	3	4	4	1	3	2	3	2	2	4	2	3	1	3	2	1	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	2	
2	4	1	1	3	3	3	4	1	3	4	4	4	3	1	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	1	3	4
1	4	4	3	4	4	4	1	2	2	3	3	3	4	2	4	2	2	2	3	4	1	4	4	4	1	4	3	4	3	
2	2	1	4	1	4	3	2	1	1	4	4	3	2	2	4	3	2	2	4	1	2	1	4	4	1	3	3	1	3	4
1	4	1	4	3	1	4	3	3	3	2	3	2	4	1	2	3	3	1	4	4	4	3	4	2	2	2	3	2	4	
2	3	2	4	4	1	1	1	1	3	1	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	4	4	3	3	
4	4	1	4	2	3	3	2	4	3	4	1	3	4	2	1	2	1	1	2	4	3	4	4	1	4	4	1	4	3	4
1	2	2	4	3	4	3	1	1	1	4	4	3	1	1	3	2	3	1	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	
4	2	4	2	3	4	4	3	4	2	1	2	4	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	

LEYENDA

Competidor	(CPT)	3, 7, 10, 11, 16, 24
Colaborador	(CLB)	5, 12, 18, 20, 28, 30
Comprometido	(CMP)	2, 9, 13, 19, 21, 26
Evasivo	(EVS)	6, 8, 14, 17, 22
Complaciente	(CPL)	1, 4, 15, 23, 25, 27, 29



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GOMEZ QUINA
Nombres	WILBER RENEE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43300958

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
Rector	Dr. ROHEL SANCHEZ SANCHEZ
Secretario General	Mg. ORLANDO FREDI ANGULO SALAS
Decano	Dr. LUIS ERNESTO CUADROS PAZ

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD: LENGUA, LITERATURA, FILOSOFIA Y PSICOLOGIA
Fecha de Expedición	26/08/16
Resolución/Acta	G.Y.T 005-2016
Diploma	T-10934

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001135712

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 05/02/2023 09:44:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

Calle Aldabas N° 337 - Urb. las Gardenias. Santiago de Surco - Lima - Perú / (511) 500-3930





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GOMEZ QUINA
Nombres	WILBER RENEE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43300958

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
Rector	Dr. ROHEL SANCHEZ SANCHEZ
Secretario General	Mg. ORLANDO FREDI ANGULO SALAS
Director De Postgrado	Dr. ALEJANDRO OSCAR SILVA VELA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS: EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR
Fecha de Expedición	20/12/19
Resolución/Acta	O.G.Y.T. 023-2019
Diploma	M-0021560
Fecha Matrícula	03/01/2016
Fecha Egreso	31/01/2018

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001135718

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 05/02/2023 09:51:18-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

Calle Aldabas N° 337 - Urb. las Gardenias. Santiago de Surco - Lima - Perú / (511) 500-3930





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	FERNANDEZ SANCHEZ
Nombres	DIEGO GONZALO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47359855

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
Rector	Dr. ROHEL SANCHEZ SANCHEZ
Secretario General	Mg. ORLANDO FREDI ANGULO SALAS
Decano	Dr. GERMAN ALBERTO ECHAIZ ESPINOZA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional	INGENIERO INDUSTRIAL
Fecha de Expedición	22/11/19
Resolución/Acta	O.G.Y.T. 021-2019
Diploma	T-0021087

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001095562

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 26/01/2023 13:14:06-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(* El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

Calle Aldabas N° 337 - Urb. las Gardenias. Santiago de Surco - Lima - Perú / (511) 500-3930





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	FERNANDEZ SANCHEZ
Nombres	DIEGO GONZALO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47359855

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
Rector	Dr. ROHEL SANCHEZ SANCHEZ
Secretario General	Mg. ORLANDO FREDI ANGULO SALAS
Director De Postgrado	Dr. ALEJANDRO OSCAR SILVA VELA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS: ADMINISTRACIÓN (MBA), CON MENCIÓN EN GERENCIA FINANCIERA Y DE RIESGOS
Fecha de Expedición	19/03/21
Resolución/Acta	O.G.Y.T. 001-2021
Diploma	M-0026716
Fecha Matrícula	21/01/2018
Fecha Egreso	01/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Enero de 2023



JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 26/01/2023 13:26:58-0500

CÓDIGO VIRTUAL 0001095594

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

Calle Aldabas N° 337 - Urb. las Gardenias. Santiago de Surco - Lima - Perú / (511) 500-3930

