



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Competencias emocionales y la negociación de conflictos en docentes
de la I.E. N° 0142 –S JL 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Asqui Quispe, Norma Isabel (ORCID: 0000-0002-3266-4480)

ASESOR:

Dr. Lizandro Crispín, Rommel (ORCID: 0000-0003-1091-225X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad educativa

LIMA– PERÚ

2020

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios por guiarme por el buen camino y darme fuerzas para seguir adelante, a mis padres por haberme forjado como persona que soy, a mi familia por ser mi fuente de motivación e inspiración y aquellas personas que estuvieron a mi lado motivándome constantemente para alcanzar mis metas.

Agradecimiento

Al personal docente de la universidad César Vallejo que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional y hacerme sentir en confianza en todo momento, en especial al Dr. Lizandro Crispín, Rommel, por su valiosa colaboración para la concreción de esta tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1 Resultados descriptivos	20
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	51
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de competencias emocionales.....	17
Tabla 2 Ficha técnica: cuestionario competencias emocionales	17
Tabla 3 Niveles de negociación de conflictos.....	18
Tabla 4 Ficha técnica: cuestionario negociación de conflictos	18
Tabla 5 Características generales de los docentes.....	20
Tabla 6 Niveles de competencias emocionales de los docentes.....	21
Tabla 7 Niveles de negociación de conflictos de los docentes	22
Tabla 8 Dimensión Comunicación en los docentes.....	23
Tabla 9 Dimensión Compromiso en los docentes	24
Tabla 10 Dimensión Perspectiva en los docentes.....	25
Tabla 11 Dimensión Control emocional en los docentes.....	26
Tabla 12 Dimensión Empatía en los docentes	27
Tabla 13 Tabla cruzada Competencias emocionales –Negociación de conflictos.	28
Tabla 14 Tabla cruzada Competencias emocionales –Dimensión Comunicación	29
Tabla 15 Tabla cruzada Competencias emocionales –Dimensión Compromiso..	30
Tabla 16 Tabla cruzada Competencias emocionales –Dimensión Perspectiva ..	31
Tabla 17 Tabla cruzada Competencias emocionales-Dimensión Control emocional.....	32
Tabla 18 Tabla cruzada Competencias emocionales – Dimensión Empatía.....	33
Tabla 19 Prueba de Kolmogorov Smirnov para la competencia emocional y la negociación de conflictos.....	34
Tabla 20 Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la negociación de conflictos.....	35
Tabla 21 Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la habilidad de comunicación para la negociación de conflictos... ..	36
Tabla 22 Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la habilidad de compromiso para la negociación de conflictos.....	37
Tabla 23 Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la habilidad de perspectiva para la negociación de conflictos.....	38
Tabla 24 Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la habilidad de control emocional para la negociación de conflictos.....	39
Tabla 25 Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la habilidad de empatía para la negociación de conflictos.....	40

Índice de figuras

Figura 1.	Niveles de competencias emocionales de los docentes.....	21
Figura 2.	Niveles de negociación de conflictos de los docentes.....	22
Figura 3.	Dimensión Comunicación en los docentes.....	23
Figura 4.	Dimensión Compromiso en los docentes	24
Figura 5.	Dimensión Perspectiva en los docentes.....	25
Figura 6.	Dimensión Control emocional en los docentes.....	26
Figura 7.	Dimensión Empatía en los docentes	27
Figura 8.	Barras agrupadas Competencias emocionales – Negociación de conflictos en los docentes.....	28
Figura 9.	Barras agrupadas Competencias emocionales – Dimensión Comunicación en los docentes.....	29
Figura 10.	Barras agrupadas Competencias emocionales – Dimensión Compromiso en los docentes.....	30
Figura 11.	Barras agrupadas Competencias emocionales – Dimensión Perspectiva en los docentes.....	31
Figura 12.	Barras agrupadas Competencias emocionales – Dimensión Control emocional en los docentes.....	32
Figura 13.	Barras agrupadas Competencias emocionales – Dimensión Empatía en los docentes.....	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020. En la metodología, se consideró a docentes de la institución educativa en mención y para responder a los objetivos e hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Spearman. El estudio fue de tipo básica, diseño no experimental, correlacional, y de corte transversal. La muestra fue 80 docentes de la institución Educativa N°0142 del distrito de SJL. La técnica e instrumento fue la encuesta y el cuestionario. Los resultados mostraron que, según la edad, el 53.8% se encontraba entre los 30 y 45 años, hubo 50% de hombres y mujeres, el 55% afirmó tener un tiempo de servicio que oscilaba entre 1 y 10 años. Se evidenció relación significativa directa entre la competencia emocional y la negociación de conflictos ($p=0.001$, $Rho=0.389$), al igual que con las habilidades de comunicación ($p=0.010$, $Rho=0.288$), perspectiva ($p=0.002$, $Rho=0.340$), control emocional ($p=0.010$, $Rho=0.288$) y empatía ($p=0.001$, $Rho=0.467$), mientras que no se evidenció relación significativa con la dimensión compromiso ($p=0.074$, $Rho=0.201$). Se concluye, con la evidencia de la relación entre la competencia emocional y la negociación de conflictos.

Palabras clave: Competencia emocional, negociación de conflictos, docentes.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship of emotional competence and conflict negotiation in teachers of the I.E. N ° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020. In the methodology, 80 teachers from the mentioned educational institution were considered, and Spearman's correlation coefficient was used to respond to the objectives and hypotheses. The study was basic, non-experimental, correlational, and cross-sectional. The sample was 80 teachers from the I.E. N ° 0142, of the San Juan de Lurigancho district. The technique and instrument was the survey and the questionnaire. The results showed that the average age of the teachers was 44.30 ± 8.99 years, 53.8% were between 30 and 45 years old, there were 50% of men and women and 55% claimed to have a service time that ranged from 1 to 10 years. A direct significant relationship between emotional competence and conflict negotiation was evident ($p < 0.001$, $Rho = 0.389$), as well as with communication skills ($p = 0.010$, $Rho = 0.288$), perspective ($p = 0.002$, $Rho = 0.340$), emotional control ($p = 0.010$, $Rho = 0.288$) and empathy ($p < 0.001$, $Rho = 0.467$), while there was no significant relationship with the commitment dimension ($p = 0.074$, $Rho = 0.201$). It concludes with evidence of the relationship between emotional competence and conflict negotiation.

Keywords: Emotional competence, conflict negotiation, teachers.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, es necesario para los docentes poseer suficientes competencias emocionales para adaptarse y hacer frente –exitosamente– a los nuevos retos que plantea el siglo XXI, pues deben ser capaces de tolerar situaciones de frustración, postergar la recompensa, desarrollar una capacidad crítica y sobre todo manejar cualquier situación de conflictiva, independientemente de la circunstancia y contexto (Rueda & Filella, 2016). Este tipo de competencias para manejar el conflicto se vuelven más necesarias todavía si se toma en cuenta que todas las instituciones están expuestas a situaciones de conflictividad, y las escuelas no son ninguna excepción. Las escuelas no se libran de estar expuestas a conflictos de distinta índole e intensidad, derivadas de las relaciones entre docentes y la comunidad educativa; es decir, conflictos docente-docente, docente-alumnos, docente-padre de familia, docente-directivos, etc. (Pérez & Gutiérrez, 2016).

Investigadores de Portugal sugieren que para el adecuado manejo de conflictos en la escuela la inteligencia emocional parece ser un factor muy decisivo (Valente & Lourenco, 2020). Sin embargo, dicha relación pocas veces ha sido corroborada; por eso, se requieren evidencias científicas válidas ya que hasta el momento se carecen de suficientes estudios. Publicaciones internacionales reportan que existen altos niveles de agresión docente-docente hasta en 48.8% de profesores que inician la enseñanza escolar (Jalel & Verghis, 2017), siendo necesario que los docentes demuestren suficientes capacidades para el manejo del conflicto, pero muchas veces no es así. Para hacer frente exitosamente a situaciones de violencia y conflicto, autores sugieren invertir en las competencias emocionales del docente (Dolev & Leshem, 2017). Se reconoce que las competencias emocionales influyen sobre la cultura de paz en la escuela; por eso, se presume que las competencias emocionales podrían relacionarse con las capacidades docentes para manejar el conflicto. Sin embargo, existen pocas investigaciones que demuestren dicha relación (Valente & Lourenco, 2020).

En Colombia, estudios realizados reportan que el conflicto más frecuente en el contexto escolar es el docente-docente, entres docentes y estudiante, y entre

docentes y padres de familia (Lasater, 2016; Jian&Hung, 2019). Asimismo, nada libra de que existan también conflictos con otros responsables de la institución como coordinadores, directos, administrativos. Estas situaciones exigen que el docente posea suficientes habilidades para manejar el conflicto, sobre todo mantener la armonía el ambiente escolar, asegurar la continuidad de la enseñanza y potenciar un mejor clima. Por eso, investigaciones recientes reportan que: “...para poder alcanzar la transformación de las escuelas como escenarios de paz, se debe partir de una transformación personal” (Pedraza, Cabrera, Flórez, & Leal, 2019), empezando por invertir en el docente para fomentar habilidades blandas como la resolución de conflictos, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, autocontrol, construcción de relaciones, persistencia y el manejo de la inteligencia y competencia emocional (Ayash, 2019). Si se desea abordar la mejora de habilidades para manejar el conflicto, una alternativa aparentemente lógica es potenciar competencias emocionales de los docentes; sin embargo, antes de realizar intervenciones es necesario demostrar con la debida rigurosidad científica la relación que presuntamente existe. (Chica & Sánchez, 2015).

En el Perú, estudios muestran que las competencias emocionales de los docentes se encuentran en mayormente regulares y unos cuantos poseen niveles bajo (Reyes, 2016). Esta situación evidencia que es necesario trabajar sobre las habilidades blandas del docente, específicamente aquellas relacionadas con sus competencias emocionales. Por otro lado, estudios realizados en Lima reportan que la capacidad de manejo de situaciones conflictivas dentro de la escuela por docentes son inadecuadas, pues la mayoría (más del 60%) manejan de manera evasiva y compulsiva el conflicto (Sardón & Sardón, 2018), situaciones que evidencian que es necesario trabajar en la gestión de conflictos y la capacidad del docente para manejarla exitosamente, pues un manejo inadecuado del conflicto repercute sobre las relaciones interpersonales, trabajo en equipo y la calidad de la enseñanza.

La Institución Educativa N° 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión se ubica en San Juan de Lurigancho y está adscrita a la UGEL 05, es una institución donde la experiencia –de quien propone esta investigación– muestra que han existido y aún

existen situaciones conflictivas, ya que se han evidenciado indicios como: a) uso de lenguaje soez entre docentes; b) utilización impropia de padres a docentes; c) situaciones al borde de la agresión física; d) designaciones despectivas de alumnos a docentes, e) poca tolerancia hacia las críticas entre docentes; f) escasa cohesión entre la plana docente, entre muchas otras situaciones indicadoras de conflicto en la escuela. Dado que algunos estudios nacionales sugieren que podría existir relación estrecha entre competencias emocionales y manejo de conflictos (Valente & Lourenco, 2020; Lasater, 2016), es necesario realizar estudios para generar evidencias científicas y contribuir con cerrar vacíos en el conocimiento como punto de partida para recomendar intervenciones para la mejora de las habilidades de manejo de conflictos. Por eso, el objetivo de esta propuesta de investigación es determinar la relación entre competencias emocionales y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N°0142 – San Juan de Lurigancho en el periodo de 2020.

Justificación teórica, ya que este estudio será un aporte al conocimiento y sumará a la literatura. Además, las competencias emocionales es un término que sigue siendo utilizado como un concepto equivalente con la inteligencia emocional, en esta investigación se hará la distinción correspondiente, así como utilizar el instrumento adecuado que mida la variable señalada, lo que ofrecerá resultados más confiables, más aún en un contenido de conflicto de personas, en donde se buscará la vinculación significativa con las habilidades de negociación de un conflicto en un contexto educativo.

Justificación práctica, en un sentido práctico, los resultados de la investigación beneficiarán a la comunidad educativa, puesto que permitirá identificar qué habilidades se necesitan potenciar en los docentes, cuando tienen que afrontar situaciones de conflicto en el desarrollo de sus funciones, en su relación con sus directivos, sus alumnos o con la comunidad de padres. Recomendaciones, que serán las herramientas para facilitar y mejorar las relaciones que atenuarán los efectos negativos, cuando un conflicto no se resolvió adecuadamente.

Justificación metodología, el estudio contribuirá con herramientas para los constructos de competencia emocional y habilidades de negociación de un conflicto, serán instrumentos que serán válidos y confiables con contenidos que favorecerán académicamente a futuros estudios.

El problema general se formula a continuación:¿Cuál es la relación de la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho 2020?Y cómo problemas específicos:¿Cuál es la relación de la competencia emocional y la habilidad de comunicación para la negociación de conflictos?; ¿Cuál es la relación de la competencia emocional y la habilidad de compromiso para la negociación de conflictos?; ¿Cuál es la relación de la competencia emocional y la habilidad de perspectiva para la negociación de conflictos?; ¿Cuál es la relación de la de la competencia emocional y la habilidad de control emocional para la negociación de conflictos? y ¿Cuál es la relación de la competencia emocional y la habilidad de empatía para la negociación de conflictos?.

En cuanto al objetivo general, este se formula de la siguiente manera: Determinar la relación de la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020. Y cómo específicos: Determinar la relación de la competencia emocional y la habilidad de comunicación para la negociación de conflictos, determinar la relación de la competencia emocional y la habilidad de compromiso para la negociación de conflictos, determinar la relación de la competencia emocional y la habilidad de perspectiva para la negociación de conflictos, determinar la relación de la de la competencia emocional y la habilidad de control emocional para la negociación de conflictos, determinar la relación de la competencia emocional y la habilidad de empatía para la negociación de conflictos.

En relación a la hipótesis general, esta se formula de la siguiente manera: Existe relación entre la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020. Y cómo específicos: Existerelación entre la competencia emocional y la habilidad de comunicación para

la negociación de conflictos, existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de compromiso para la negociación de conflictos, existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de perspectiva para la negociación de conflictos, existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de control emocional para la negociación de conflictos, y finalmente, existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de empatía para la negociación de conflictos.

II. MARCO TEÓRICO

Navarro (2019) realizó una investigación en la I. E. Privada “Emanuel” de Carabayllo. Se siguió una metodología hipotético-deductiva, de tipo básica, observacional y correlacional, la muestra fue 42 docentes, seleccionándose a todos como censo poblacional, se utilizó el test de habilidades sociales (Goldstein et al.), test de habilidades comunicativas (Navarro, 2019) y el test de estilos de resolución de conflictos (Khilman 1994), obteniéndose una confiabilidad superior a 0.90 a todos estos instrumentos antes de su aplicación. Se encontró que la mayor parte tenía habilidades sociales de nivel normal (57.1%) y solo unos pocos de bajo nivel (14.3%). Las habilidades comunicativas fueron mayormente de nivel bueno (65.1%) y unos pocos tuvieron un nivel promedio normal (7.0%). Los estilos de resolución de conflictos fueron mayoritariamente bajos en competición (47.6%), y fueron mayormente altos en la colaboración (69%), compromiso (66.6%), evasión (59.5%) y complacencia (52.2%). Se encontró asociación entre las habilidades sociales y comunicativas ($p < 0.01$). Se concluyó que sí existe asociación entre las variables en estudio.

Tamayo (2018) realizó un estudio en la ciudad de Arequipa-Perú. Se optó por la realización de un estudio con diseño de investigación correlacional. Asimismo, participaron del estudio un total de 19 docentes. Se llegó a la siguiente conclusión que las características de la personalidad se asocian a las habilidades para la gestión de negociación de conflictos docentes (Coef. R de Pearson: 0,929), siendo dicha correlación positiva e intensa.

Un estudio realizado por Cornejo (2017) en Lima-Perú, siendo descriptivo correlacional. Se empleó como instrumentos cuestionarios. El nivel de competencia emocional predominante fue moderado (60%), seguido del nivel alto (23%), bajo (9%) y muy bajo (5%). El manejo de conflictos fue principalmente moderado o regular (76%), seguido de los niveles bajo (14%) y muy bajo (4%). Se encontró una correlación directa y de intensidad alta (R de Pearson: 0.855; $p < 0.01$). En conclusión, existe asociación entre las variables en estudio.

Uehara (2017) publicó un estudio en Lima-Perú, siendo un estudio básico, correlacional e hipotético-deductivo, la muestra fue 140 docentes, se encontró que los docentes tenían principalmente un nivel de inteligencia emocional medio (75.0%), seguido de niveles bajos y altos con 12.1% cada uno. El nivel de gestión de conflictos encontrado fue principalmente regular con 82.9% de casos, siendo malo y buenos en un 8.6% de casos cada uno. Luego, se verificó que la inteligencia emocional se relaciona con la gestión de conflictos ($p < 0.01$). Por estos hallazgos, se concluyó que la inteligencia emocional influye de manera significativa en la gestión de conflictos de los docentes de la Red educativa 02 UGEL 06 de La Molina.

Alegría (2016) realizó una investigación en la ciudad de Arequipa-Perú, siendo un estudio descriptivo y correlacional, que contó con la participación de 96 maestros. Como instrumentos se emplearon dos cuestionarios un Test de Competencia Emocional del autor Daniel Goleman (2014) y un Test de Solución de Conflictos. Con respecto a las competencias emocionales, se encontró que un 40% no conocía sus propias habilidades, y hasta un 42% no daba valor a su ser. Asimismo, el 39.0% manifestó no controlar sus impulsos, 57% refirió no gustar de ser responsable, 34% refirió no poder solucionar problemas adecuadamente, 60% indicó no lograr sus objetivos, 52% refirió no cultivar buenas relaciones con los demás, 62% expresó no interesarse por los demás. El 55% refirió no escuchar activamente y el 59% manifestó no poder resolver desacuerdos. El 59% de docentes si tenía adecuadas competencias emocionales, pero un 41% no. Con respecto a la solución de conflictos, el 41% brinda pocas oportunidades de participación, 61% no enriquece vínculos prosociales, 39% no sabe transmitir expectativas, 36% no sabe fijar límites claros y 41% no sabe brindar apoyo correctamente. Luego se encontró correlación positiva y de intensidad moderada (R de Pearson: 0.79; $p < 0.01$). Por ello, se concluyó que existe asociación entre ambas variables.

Gañán (2018) realizó un estudio en España. Se trató de un estudio que siguió el paradigma cuantitativo y una metodología de investigación descriptiva. La población la conformaron 22 docentes, seleccionándose todos como muestra por su pequeña cantidad. Se aplicó la encuesta como técnica de investigación, siendo

el instrumento un cuestionario de 59 ítems o preguntas con diferentes opciones de respuesta (múltiple, Likert y dicotómica), siendo las preguntas que incluyó referidas a competencia comunicativa docente, convivencia y conflicto docente, habilidades sociales, y asertividad. Se encontró que un 9.1% de docentes hacia saber sus desacuerdos con ofensas o agresiones, un 4.5% manifestó nunca tomar los puntos de vista de los demás, el 18.2% refirió que al equivocarse no lo hace con justificaciones defensivas, el 13.9% refirió que la gente siempre se aprovechaba de ello, el 40.9% refirió que les cuesta decir no, el 22.7% expresó que les es difícil pedir ayuda, el 27.3% dijo no poder responder asertivamente ante humillaciones verbales, el 100% manifestó respetar en alguna medida las opiniones ajenas, un 9.1% dijo saber escuchar antes de emitir opiniones, más del 60% de docentes refirió elevar la voz para que se les haga caso. Se concluyó que el estilo de comunicación que los docentes del IES Nervión es el correcto en general.

Mórtigo y Rincón (2018) realizaron un estudio en Colombia, siendo cuantitativo, observacional. La mayor parte de docentes participantes tenía edades entre 41 a 60 años; asimismo, la mayor parte tenía una experiencia docente de 21 a 25 años, seguido de aquellos con tiempo de servicios mayores a 25 años. La mayor parte de estos tenía grado académico de maestría y doctorado. Se concluyó que es necesario aperturar nuevos ambientes de formación continua para el docente que favorezcan el reconocimiento de sus competencias emocionales con la finalidad de resolver conflictos y generar acciones empáticas.

Molinari (2017) realizó un estudio en Ecuador. El propósito de este precedente de investigación fue indagar acerca de las competencias blandas o habilidades socioemocionales de un grupo de docentes ecuatorianos. Fue un estudio cualitativo, de carácter creativo. La población la conformaron 15 docentes, siendo incluidos todos bajo una muestra censal. Fueron evaluadas 6 habilidades socioemocionales, así como habilidades de liderazgo mediante una encuesta validada; asimismo, se empleó la técnica de observación mediante una rúbrica. Se encontró que la consciencia emocional de sí mismo fue vulnerable en el 47% de casos y de nivel cauteloso en el 13% de casos; solo en el 7% de casos fue excelente. La expresión emocional mayormente se encontró en condición de vulnerabilidad

(40.0%), un 33% de docentes demostraron habilidad en esta competencia y en el 27% fue excelente. La consciencia emocional de otros fue mayoritariamente excelente (47%). El descontento constructivo estuvo en situación de vulnerabilidad mayormente (73.0%), así también la habilidad compasión (60%) e integridad (40%). Finalmente, el tipo de liderazgo que mostró mayor predominancia fue el interdependiente (67%), seguido del independiente (27%) y solo en el 7% de casos eran verdaderos líderes. Se concluyó que casi todas las habilidades socioemocionales mostraron estar en rango de vulnerabilidad, por ende, es necesario mejorar estas las competencias relacionadas al aspecto socioemocional docente.

Andrade (2017) publicó una investigación en España. El propósito de este precedente de investigación fue evaluar distintos aspectos de la inteligencia emocional y estilos de resolución de conflictos en una muestra representativa de docentes ecuatorianos. Fue un estudio descriptivo y correlacional. Se incluyeron 325 docentes, de los cuales 63.7% eran varones y 36.3% mujeres. Se aplicó también el Cuestionario de Thomas Khillmann de Conflictos y un Cuestionario de Evaluación de Desempeño Docente. Las competencias emocionales fueron, atención emocional (61%), claridad emocional (68%) y el control emocional (71%) fue mayormente de nivel medio o regular. Respecto a las estrategias de resolución de conflictos predominaron niveles medios o regulares para sus dimensiones acomodación (52.3%), colaboración (73.5%), competición (65.8%), compromiso (61.2%) y evitación (60.0%). Luego de realizar los respectivos análisis estadísticos se encontró que existe un estrecho vínculo entre las variables investigadas; por ello se concluyó que la inteligencia emocional y la resolución de conflictos se relacionan de manera estrecha y significativa con el desempeño del profesorado.

Montes y Torres (2016) realizaron un estudio en México, con una población de 202 maestros, tomándose una muestra de 68 profesores. Se utilizó como instrumento un cuestionario. Todo ello se complementó con un focus Group. Llegamos a la siguiente conclusión: las competencias socioafectivas están desarrolladas en al menos la tercera parte de docentes, necesitándose mayor capacidad en lo referido a habilidades intrapersonales, interpersonales y didácticas.

Antes, de describir las variables de interés, empezaremos por definir los constructos que dan forma al enfoque teórico final. En primer término, comenzaremos con definir competencia. Uno de los pocos autores que han estudiado las competencias emocionales diferenciándola de la inteligencia emocional son Bisquerra y Pérez, en el estudio realizado en el año 2007, “las competencias emocionales”, define las competencias como las capacidades que tienen las personas para realizar diversas actividades (Bisquerra & Pérez, 2007, p. 63)

La competencia se muestra como el ser aplicable a cualquier persona (individual), involucra algunos conocimientos. Además, no se puede dissociar de la noción de desarrollo y de aprendizaje continuo vinculado a la experiencia (Bisquerra & Pérez, 2007)

De acuerdo a la revisión de Bisquerra y Pérez, las competencias se pueden clasificar de dos maneras: competencias de desarrollo técnico-profesional y competencias de desarrollo socio-personal. La primera puede basarse en el dominio de los conocimientos de tareas, técnicas, capacidad de organización, entre otras. Por su parte entre las competencias socio-personal, están: motivación, autoconfianza, autocontrol, paciencia, autocrítica, asertividad, entre otras.

La definición de la variable competencia emocional, está relacionada con el modelo mixto de inteligencia emocional, sostenido por distintos autores, sin embargo, es una percepción equivocada, ya que el primero en identificar el sustento del origen teórico del término fueron Mayer y Salovey (1997) cuando señalaron que la investigadora Carolyn Saarni, es la primera en acuñar el constructo con una base sólida, haciendo la diferencia entre la inteligencia emocional. Asimismo, otro de los autores que desarrollo un modelo propio sobre competencia emocional es Rafael Bisquerra (Fragoso, 2015).

Por un lado, el modelo de Saarni, se sostiene sobre un conjunto de capacidades y habilidades que una persona necesita para poder desarrollarse en

un entorno fluctuante. A partir de 3 teorías donde el pilar principal es la emoción, es decir los modelos relacionales, funcionalista y socio constructivista. Sobre la base de estos modelos Saarni (1999) presenta un modelo con ocho competencias, que van desde la conciencia emocional de uno mismo, hasta la capacidad de la autoeficacia emocional (Fragoso, 2015). Se evidencia que el modelo de Saarni, se aparta definitivamente de la teoría de inteligencia emocional, y se enfoca en el desarrollo humano y las teorías cognitivas.

Otras de las propuestas, sobre la competencia emocional, es la presentada por Rafael Bisquerra, citado en Fragoso (2015) las competencias emocionales se definen como las capacidades y/o actitudes para tomar conciencia y de forma adecuada los fenómenos emocionales. Es a partir de este concepto, donde Bisquerra y sus colaboradores de formulan o desarrollan un modelo de competencia emocional que tiene cinco componentes.

Uno de ellos, es la conciencia emocional, que toma conciencia sobre las emociones de uno mismo y la de los demás, acompañado de la habilidad de captar el clima emocional del entorno. La segunda es en base a la regulación emocional, que se trata de la capacidad para manejar emociones de forma eficiente, que se torna en función a la emoción, estrategias de afrontamiento, etc.(Fragoso, 2015). En tercer lugar, se tiene a la autonomía emocional, el cual consiste en tener ciertas peculiaridades y elementos en base a la autogestión personal, que está conformada por la autoestima, responsabilidad, entre otras (Fragoso, 2015). En cuarta posición se tiene a la competencia social, se basa en sostener adecuadas relaciones con el entorno social, lo que envuelve tener ciertas habilidades sociales (Fragoso, 2015). Y finalmente, la competencia para la vida y el bienestar, que trata sobre la adopción de ciertos comportamientos apropiados para enfrentar de forma satisfactoria los desafíos del día a día, de índole privado, profesional o social (Fragoso, 2015).

Por otro lado, las bases teóricas que sustentan la segunda variable, están relacionado a conocer el concepto de conflicto. El conflicto está basado en características básicas e inevitables que se dan como parte de la dinámica de las relaciones humanas (Montes, Rodríguez, & Serrano, 2014), esta situación nace a

partir de la percepción contraria que tienen las personas sobre las metas, objetivos y/o valores, de otras, interfiriendo en la satisfacción de sus deseos.

Desde lo biológico, el conflicto, se determina como un fenómeno instintivo y natural, que se da como parte la lucha y fuerza de supervivencia de los seres humanos, y en donde un factor como la paz sería fundamental para frenar los impulsos destructivos (Parra & Jiménez, 2016). Para Rahim quien se cita en Montes, Rodríguez, & Serrano (2014) el conflicto, lo sintetiza, como una expresión habitual, natural del comportamiento humano, que se da en cualquier contexto de la interacción social.

Luego, de darse estos momentos no muy agradables de caracteres positivo, las partes generalmente planifican diversas formas de estrategias y tácticas para solucionar el impase. Y esto de forma tradicional, hace que las partes hagan un análisis racional de los resultados, seleccionando la mejor estrategia o táctica para hacer ejecutada. La literatura sustenta la solución de conflictos influidos por su estado emocional, determinando el contenido de estas de modo que responda de forma efectiva (Montes, Rodríguez, & Serrano, 2014).

La negociación, se trata como un intermedio de resolución de conflictos entre los individuos y entre las empresas, donde el proceso consiste en interactuar y exponer los puntos de vista de las partes. Durante este proceso de comunicación, las partes darán solución a un conflicto mediante mutuo acuerdo el cual satisfaga ambos intereses (Vicuña, Hernández, Paredes, & Ríos, 2008). Ahora, enfocándonos en la segunda variable, podemos definirlo como la capacidad para procesar y solucionar problemas de forma correcta, y que a partir de los nuevos conocimientos a las que se denomina conductas manifiestas y exitosas lograr solucionar el conflicto (Vicuña, Hernández, Paredes, & Ríos, 2008).

Uno de los modelos que ha caracterizado el estilo de manejo de conflictos es el denominado modelo de doble preocupación, que fue planteado por Blake y Mounon. Los estilos de manejo de conflictos se pueden definir como las diversas formas como las personas pueden acercarse a la otra parte en una situación de

conflicto (Luna-Bernal, 2017). Muchos autores, fundamentaron sus estudios sobre la gestión de conflictos sobre la base de este modelo, estos autores fueron Thomas y Kilmann (1974), Pruitt y Kim (1994), entre otros, con propuestas variadas que han sido empleadas y siguen siendo utilizadas hasta la actualidad (Luna-Bernal, 2017). Sin embargo, existen otros que miden tres estilos (colaborar, competir y ceder). Entre estos modelos, están el Modelo de Ross y Dewine, el Modelo de Kimsey y el modelo de Fuller.

El modelo de Rahim de 1983, es uno de los más utilizados, el cual implementa cinco estilos del manejo de conflictos. Este tipo de instrumento fue desarrollado inicialmente para el contexto organizacional, sin embargo, a lo largo de los años este instrumento ha sido adaptado y utilizado para conflictos de pareja, con los padres y con los amigos, entre otros. Además, este instrumento ha sido utilizado para evaluar estilos de manejo de conflicto en el contexto educativo (Luna-Bernal, 2017).

Rahim diferenció este modelo considerando dos partes: la preocupación por sí mismo (o más conocido en su idioma inglés como *concernforself* y la otra dimensión como la preocupación por otros (o en su idioma inglés como *concernforothers*). Según Rahim, estas clasificaciones son las formas que motivan al individuo durante el conflicto. La combinación de estos componentes originó 5 estilos de manejo, como son: integrativo, dominante, comprometido, complaciente y evasivo (Luna-Bernal, 2017). En el ámbito local, Vicuña, Hernández, Paredes, y Ríos (2008), elaboraron un instrumento para la negociación de conflictos, en donde identificaron cinco habilidades (dimensiones), las cuales fueron:

La primera es la comunicación, que se basa a la habilidad de comunicación verbal y no verbal, esto permitirá la decodificación y en codificación las cuales demandan habilidades figurativas, simbólicas, semánticas y conductuales. La segunda es el compromiso, que consiste en la habilidad de involucramiento en el conflicto, expresado en la capacidad de sentirse cómodo como actor principal para su solución (Vicuña, Hernández, Paredes, & Ríos, 2008). En tercera posición es la perspectiva, que se basa en la capacidad que tienen las personas para reconstruir

mentalmente un precepto tomando en cuenta la opinión del tercero o del otro, lo que significa que se interprete el dato observable para finalmente se logre una interpretación total (Vicuña, Hernández, Paredes, & Ríos, 2008). En cuarto lugar, se tiene al control emocional, que se basa en la capacidad de usar los recursos personales y/o potenciales para que no se sature la parte emocional y con el compromiso normativo irracional y el compromiso de necesidad, y anticiparse a partir de una hecho o indicador (Vicuña, Hernández, Paredes, & Ríos, 2008). En quinto lugar, se tiene a la empatía, que se basa a la capacidad que debe tener uno mismo para abandonar su punto de vista, y así asumir la posición de la parte contraria o personas en conflicto (Vicuña, Hernández, Paredes, & Ríos, 2008).

En este sentido, se pueden apreciar diferentes teorías con respecto al manejo de conflictos, las cuales según autores peruanos como Vicuña (2006) la denominan “habilidades para la gestión en la negociación del conflicto”; mientras que, otros autores la denominan como “estilos de negociación de conflictos” y “estilos para el manejo de conflictos” o simplemente “habilidades para la negociación de conflictos”. Es justamente bajo la denominación de “habilidades para la negociación de conflictos” que se le viene investigando en diferentes estudios peruanos (Pasión, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), fue básica, también llamada pura o fundamentada, ya que intenta poner a prueba una teoría sin aplicar sus resultados a problemas prácticos.

Diseño de investigación:

Observación o también llamado no experimental, ya que Hernández, Fernández y Baptista (2014) el diseño es no experimental, puesto que no hizo variar de forma intencional las variables, solo se observó las variables en estudio, para después ser analizado.

Fue correlacional, porque buscó conocer la relación de una variable sobre la otra; es transversal, porque los datos fueron recolectados en un solo momento (Hernández, et al, 2014).

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual

Competencias emocionales: Para Rafael Bisquerra (2007) manifiesta que las competencias emocionales se definen como las cualidades para tomar conciencia y de forma adecuada los fenómenos emocionales.

Negociación de conflictos: se relacionan entre los individuos y las empresas, sin la presencia de otros individuos que puedan defender su punto de vista (Vicuña, 2008).

Definición operacional

Competencias emocionales: Bisquerra y Pérez (2007) considera está conformado por 5 dimensiones conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y competencia para la vida y el bienestar.

Negociación de conflictos: Vicuña (2008), lo divide en 5 dimensiones, comunicación, compromiso, perspectiva, control emocional y empatía.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

80 maestros de la institución Educativa N° 0142 – del distrito de SJL, 2020

Muestra:

80 docentes de la institución Educativa N° 0142, los cuales cumplieron con los criterios inclusión, por ende, no se realizó ningún tipo de muestreo.

- **Criterios de inclusión**

Maestros de la I. E. N° 0142 –del distrito de SJL.

Maestros de ambos sexos.

Maestros que desean participar en la investigación.

- **Criterios de exclusión**

Maestros que no pertenezcan a la I. E. N° 142 –del distrito de SJL.

Maestros que faltaran el día de la encuesta.

Unidad de análisis:

Docente de la I.E. N° 0142 –SJL2020.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta, puesto que se recurrió a la fuente primaria de información, es decir, a los docentes de la I.E. N° 0142 –SJL 2020.

El cuestionario usado para la variable: Competencias emocionales, el cual fue tomado y adaptado por Jiménez (2018) del cuestionario elaborado y validado por Bisquerra, Pérez, Filella y Soldevila (2010), quienes consideran 5 dimensiones: conciencia emocional (6 ítems), regulación emocional (7 ítems), autonomía emocional (8 ítems), competencia social (10 ítems) y competencia para la vida y el bienestar (9 ítems), con un total de 40 ítems. Además, arrojó

una confiabilidad de 0.727, siendo confiable para su aplicación. Cada pregunta tuvo como mínimo 1 punto y máximo de 40 puntos, el puntaje mínimo del total del cuestionario es de 240 puntos y el máximo es 105 puntos. La clasificación fue:

Tabla 1

Niveles de competencias emocionales

Puntaje	Nivel de competencias emocionales
40 – 119 puntos (<P ₅₀)	Bajo
120 – 160 puntos (P ₅₀ – P ₇₅)	Medio
161 – 200 puntos (>P ₇₅)	Alto

Tabla 2

Ficha técnica: cuestionario competencias emocionales

1. NOMBRE:	Competencias emocionales
2. AUTOR:	Bisquerra, Pérez, Filella y Soldevila (2018), tomado y adaptado por Mg. Anselmo Jiménez Bellasmil
3. TOMADO:	Lic. Norma Isabel Asqui Quispe
4. OBJETIVO:	Determinar la competencia emocional en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020
5. APLICACIÓN:	Encuesta virtual
6. ADMINISTRACIÓN:	Individual
7. DURACIÓN:	20 min. Aproximadamente
8. N° ÍTEMS:	40
9. ESTRUCTURA:	5 dimensiones: conciencia emocional (6 ítems), regulación emocional (7 ítems), autonomía emocional (8 ítems), competencia social (10 ítems) y competencia para la vida y el bienestar (9 ítems), con un total de 40 ítems
10. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:	Instrumento con validez de contenido y constructo, además con un índice de confiabilidad de 0.727.

Respecto a la variable: Negociación de conflictos se utilizó el Cuestionario B, el cual estará compuesto de 50 preguntas, que fue tomado de Vicuña et al. (2008), quien lo divide en 5 dimensiones, cada uno con 10 preguntas. Además, obtuvo una confiabilidad de 0.91, el siendo tolerable. El valor mínimo del total del cuestionario será de 50 puntos y el valor máximo 300 puntos. La clasificación fue:

Tabla 3

Niveles de negociación de conflictos

Puntaje	Nivel de Negociación de conflictos
50 – 174 puntos (<P ₅₀)	Bajo
175 – 238 puntos (P ₅₀ – P ₇₅)	Medio
239 – 300 puntos (>P ₇₅)	Alto

Tabla 4

Ficha técnica: cuestionario negociación de conflictos

1. NOMBRE:	Negociación de conflictos
2. AUTOR:	Vicuña, L., Hernández, H., Paredes, M., & Ríos, J. (2008).
3. TOMADO:	Lic. Norma Isabel Asqui Quispe
4. OBJETIVO:	Determinar la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020
5. APLICACIÓN:	Encuesta virtual
6. ADMINISTRACIÓN:	Individual
7. DURACIÓN:	20 min. Aproximadamente
8. N° ÍTEMS:	50
9. ESTRUCTURA:	5 dimensiones: comunicación (10 ítems), compromiso (10 ítems), perspectiva (10 ítems), control emocional (10 ítems) y empatía (10 ítems), con un total de 50 ítems
10. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:	Instrumento con validez de contenido y constructo, además con un índice de confiabilidad de 0.91.

3.5 Procedimientos

- Se requirió la aprobación del proyecto a la UCV. A su vez se solicitó la autorización a la institución Educativa 0142 –S JL.
- Luego de su aprobación se coordinó con los docentes darle una breve explicación del estudio y luego se procedió con la encuesta.
- Posteriormente se recolectó la información empleando el instrumento, tal como se muestra en el anexo 3.
- Terminado la recolección, se procedió con el análisis estadístico para su interpretación.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se usó el paquete estadístico SPSS 25 en español, que ayudó en el procesamiento y análisis de datos.

Una vez recolectada la información se calculó las frecuencias absolutas (n), frecuencias relativas (%), de acuerdo a la clasificación detallada previamente para cada variable.

Para evaluar la relación entre la variable competencias emocionales y la negociación de conflictos se realizó el análisis de correlación de Rho de Spearman, en el cual se consideró un p-valor < 0.05 como significativo.

3.7 Aspectos éticos

Debido al diseño prospectivo del estudio fueron tomados en cuenta los siguientes aspectos éticos: Con la finalidad de respetar la autonomía de los docentes se elaboró un consentimiento informado, el cual fue firmado por el docente que participó del estudio previo acuerdo con el investigador. Dicho consentimiento fue de carácter confidencial al igual que los datos brindados para la realización del estudio, para ello se utilizaron un código para evitar la identificación de los docentes.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 5

Características generales de los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

Características generales		
Edad	$\bar{x} \pm DS: 44.3 \pm 8.99$	
	N	%
< 30 años	4	5.0%
30 a 45 años	43	53.8%
46 a 60 años	29	36.2%
> 60 años	4	5.0%
Sexo		
Masculino	40	50.0%
Femenino	40	50.0%
Tiempo de servicio		
1 a 10 años	44	55.0%
11 a 20 años	23	28.8%
21 a 30 años	11	13.8%
> 31 años	2	2.4%
Total	80	100%

\bar{x} : Promedio, DS: Desviación estándar

La tabla 5 muestra, que la edad promedio de los maestros fue 44.30 ± 8.99 años, oscilando el 53.8% entre 30 y 45 años, asimismo, el 50% fueron mujeres y el 50% varones, además el 55% tenía un tiempo de servicio de 1 a 10 años en la institución.

Tabla 6

Niveles de competencias emocionales de los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2.5	2.5	2.5
	Medio	52	65.0	65.0	67.5
	Alto	26	32.5	32.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

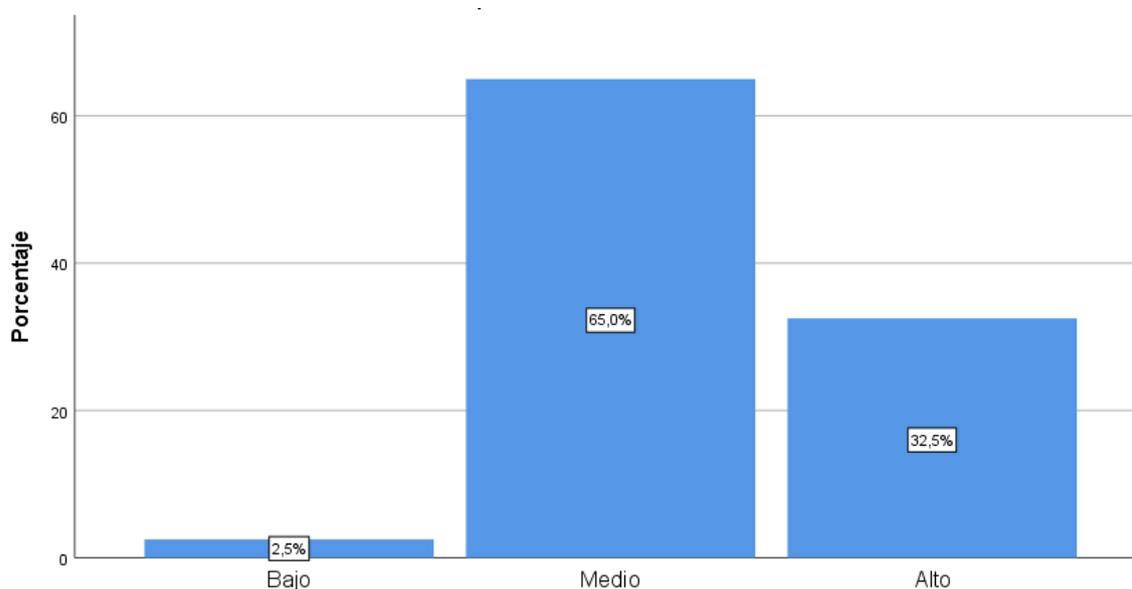


Figura 1. Niveles de competencias emocionales de los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 6 y figura 1 muestran que el 2.5% de docentes percibieron un nivel bajo de competencias emocionales, el 65% apreció un nivel medio y el 32.5% un nivel alto en competencia emocionales.

Tabla 7

Niveles de negociación de conflictos de los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

Negociación de conflictos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	10.0	10.0	10.0
	Medio	68	85.0	85.0	95.0
	Alto	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

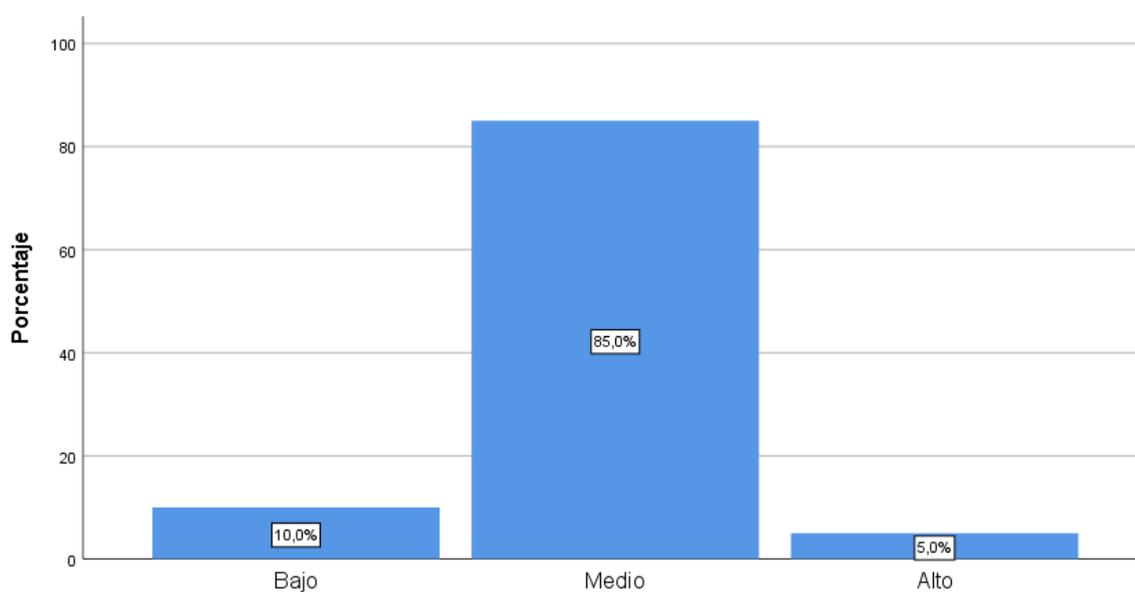


Figura 2. Niveles de negociación de conflictos de los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 7 y figura 2 muestran que el 10% de docentes percibieron un nivel bajo en negociación de conflictos, el 85% apreció un nivel medio y el 5% un nivel alto en negociación de conflictos.

Dimensiones de la Negociación de conflictos

Tabla 8

Dimensión Comunicación en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	10.0	10.0	10.0
	Medio	62	77.5	77.5	87.5
	Alto	10	12.5	12.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

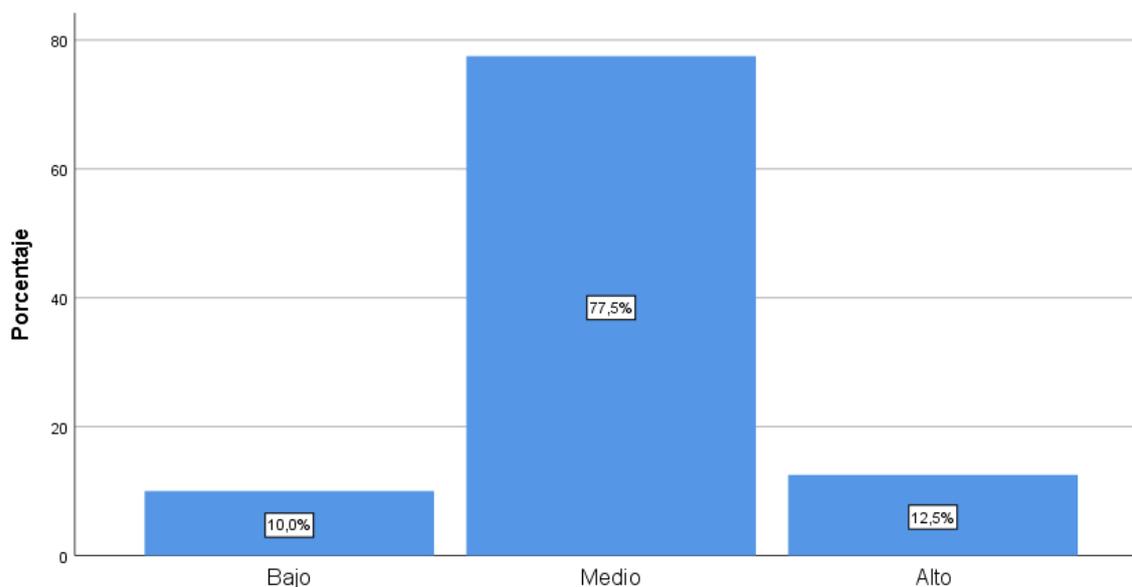


Figura 3. Dimensión Comunicación en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 8 y figura 3 muestran que el 10% de los docentes presentó un nivel bajo de Comunicación, el 77.5% presentó un nivel medio y el 12.5% un nivel alto.

Tabla 9

Dimensión Compromiso en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	15.0	15.0	15.0
	Medio	64	80.0	80.0	95.0
	Alto	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

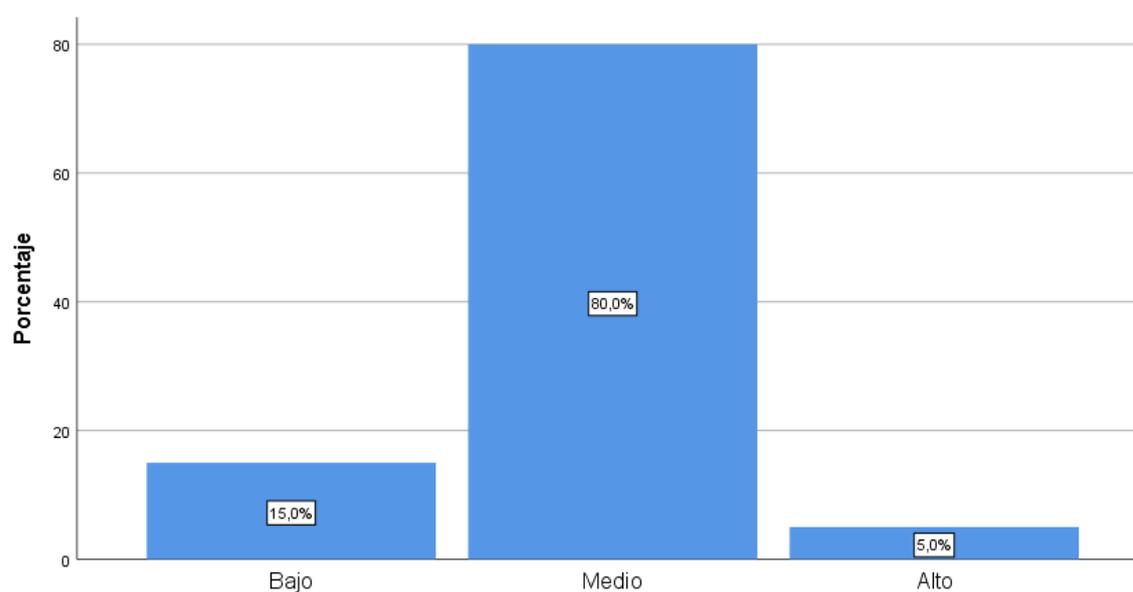


Figura 4. Dimensión Compromiso en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 9 y figura 4 muestran que el 15% de los docentes presentó un nivel bajo de Compromiso, el 80% presentó un nivel medio y el 5% un nivel alto.

Tabla 10

Dimensión Perspectiva en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	22.5	22.5	22.5
	Medio	61	76.3	76.3	98.8
	Alto	1	1.3	1.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

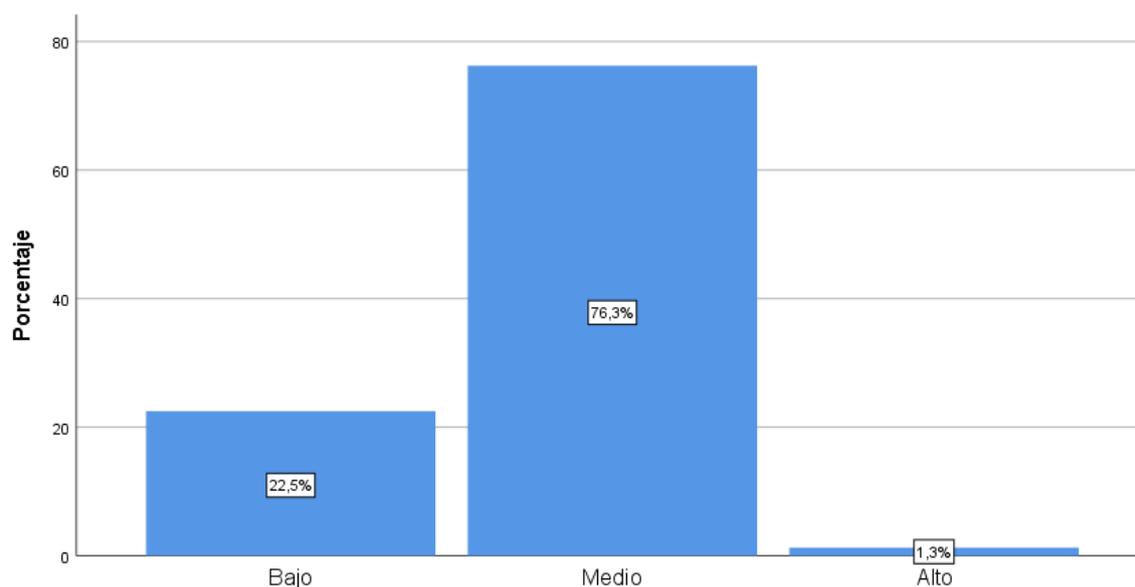


Figura 5. Dimensión Perspectiva en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 10 y figura 5 muestran que el 22.5% de los docentes presentó un nivel bajo de Perspectiva, el 76.3% presentó un nivel medio y el 1.3% un nivel alto.

Tabla 11

Dimensión Control emocional en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	13.8	13.8	13.8
	Medio	65	81.3	81.3	95.0
	Alto	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

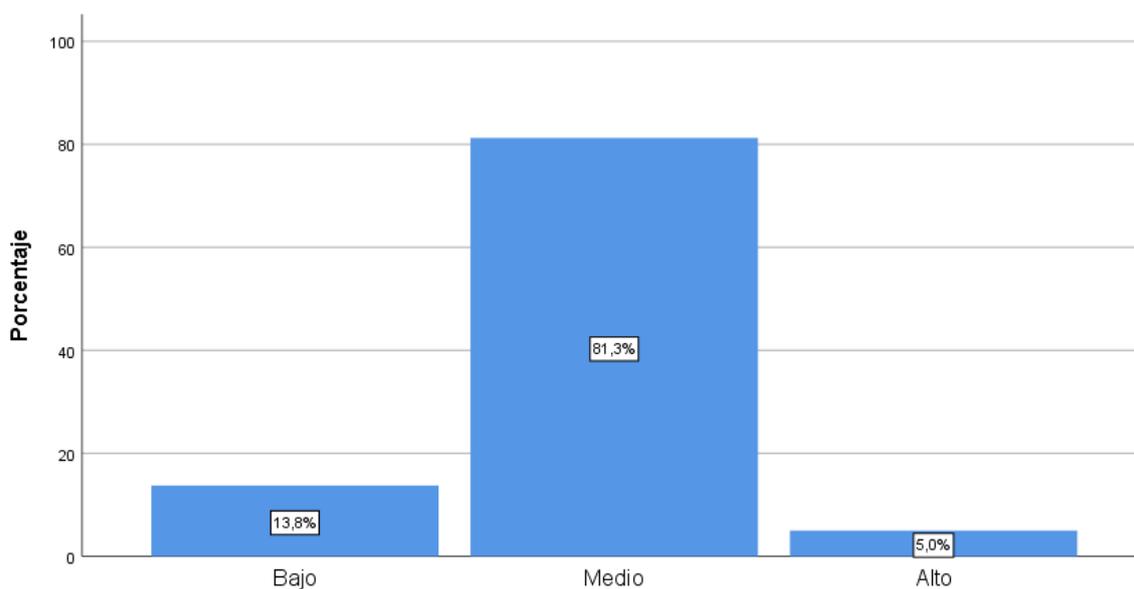


Figura 6. Dimensión Control emocional en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 11 y figura 6 muestran que el 13.8% de los docentes presentó un nivel bajo de Control emocional, el 81.3% presentó un nivel medio y el 5% un nivel alto.

Tabla 12

Dimensión Empatía en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	12.5	12.5	12.5
	Medio	65	81.3	81.3	93.8
	Alto	5	6.3	6.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

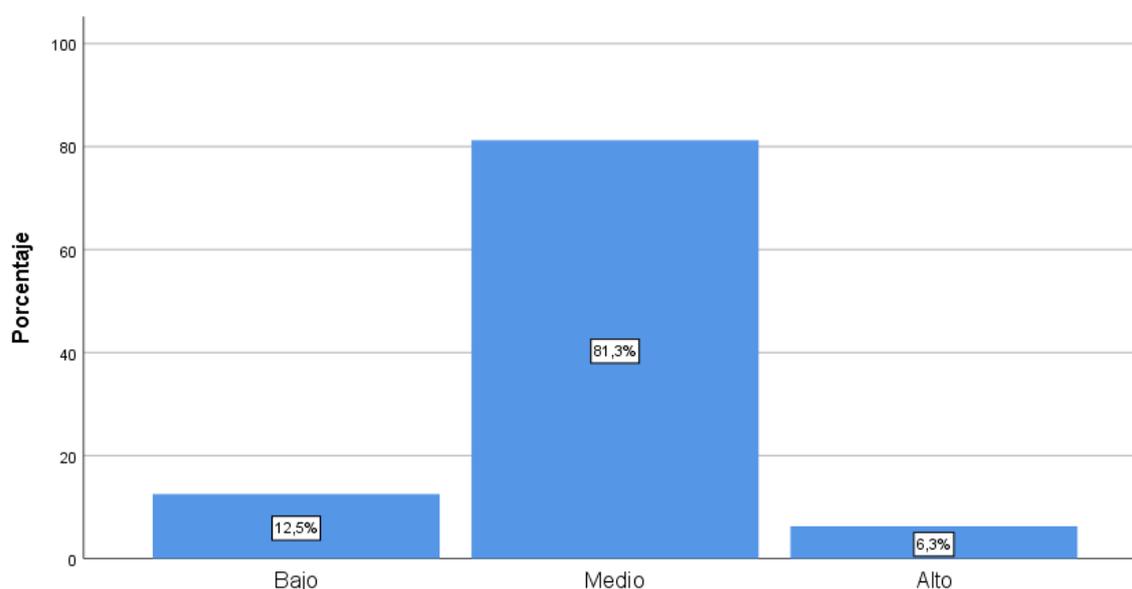


Figura 7. Dimensión Empatía en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 12 y figura 7 muestran que el 12.5% de los docentes presentó un nivel bajo de Empatía, el 81.3% presentó un nivel medio y el 6.3% un nivel alto.

Tablas cruzadas

Tabla 13

Tabla cruzada Competencias emocionales – Negociación de conflictos en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

		Negociación de conflictos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Competencias emocionales	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1.3%	1.3%	0.0%	2.5%
	Medio	Recuento	7	45	0	52
		% del total	8.8%	56.3%	0.0%	65.0%
	Alto	Recuento	0	22	4	26
		% del total	0.0%	27.5%	5.0%	32.5%
Total	Recuento	8	68	4	80	
	% del total	10.0%	85.0%	5.0%	100.0%	

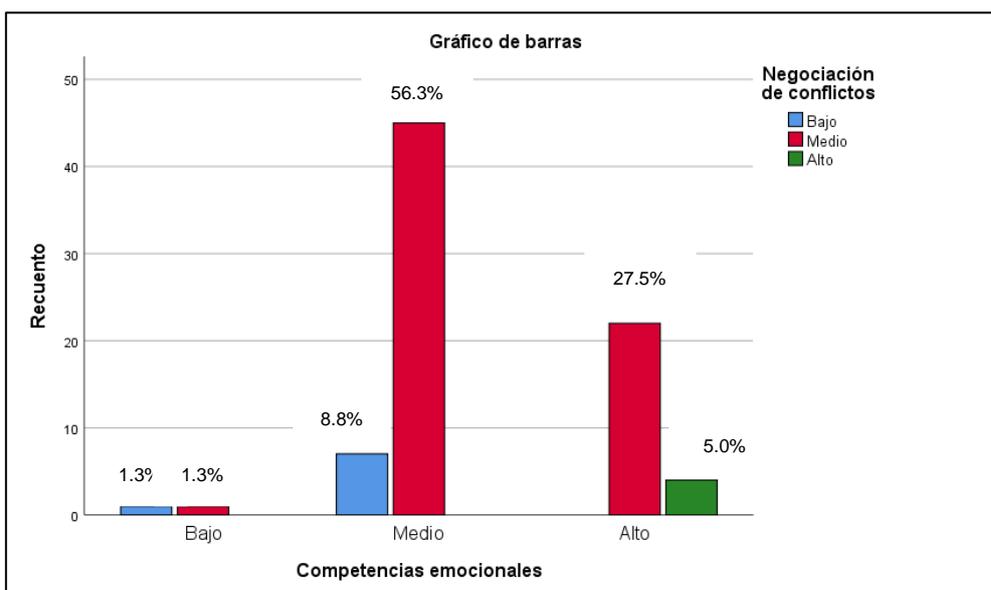


Figura 8. Barras agrupadas de Competencias emocionales – Negociación de conflictos en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 13 y figura 8 muestran que los docentes con nivel medio de competencias emocionales (CE) presentaron mayormente nivel medio (56.3%) de negociación de

conflictos (NC), mientras que los docentes con nivel alto de CE presentaron niveles medio (27.5%) y alto (5%) de NC.

Tabla 14

Tabla cruzada Competencias emocionales – Dimensión Comunicación en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

		Dimensión Comunicación			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Competencias emocionales	Bajo	Recuento	1	0	1	2
		% del total	1.3%	0.0%	1.3%	2.5%
	Medio	Recuento	7	42	3	52
		% del total	8.8%	52.5%	3.8%	65.0%
	Alto	Recuento	0	20	6	26
		% del total	0.0%	25.0%	7.5%	32.5%
Total	Recuento	8	62	10	80	
	% del total	10.0%	77.5%	12.5%	100.0%	

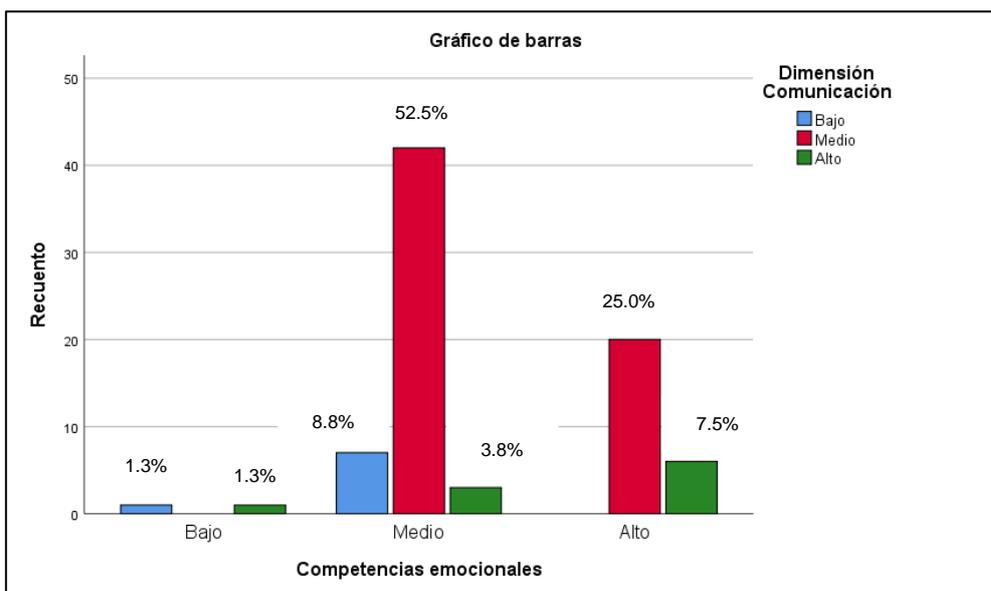


Figura 9. Barras agrupadas de Competencias emocionales – Dimensión Comunicación en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 14 y figura 9 muestran que los docentes con nivel medio de CE presentaron mayormente nivel medio (52.5%) de Comunicación, mientras que los docentes con nivel alto de CE presentaron niveles medio (25%) y alto (7.5%) de Comunicación.

Tabla 15

Tabla cruzada Competencias emocionales – Dimensión Compromiso en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

Tabla cruzada Competencias emocionales*Dimensión Compromiso

		Dimensión Compromiso			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Competencias emocionales	Bajo	Recuento	1	0	1	2
		% del total	1.3%	0.0%	1.3%	2.5%
	Medio	Recuento	9	43	0	52
		% del total	11.3%	53.8%	0.0%	65.0%
	Alto	Recuento	2	21	3	26
		% del total	2.5%	26.3%	3.8%	32.5%
Total	Recuento	12	64	4	80	
	% del total	15.0%	80.0%	5.0%	100.0%	

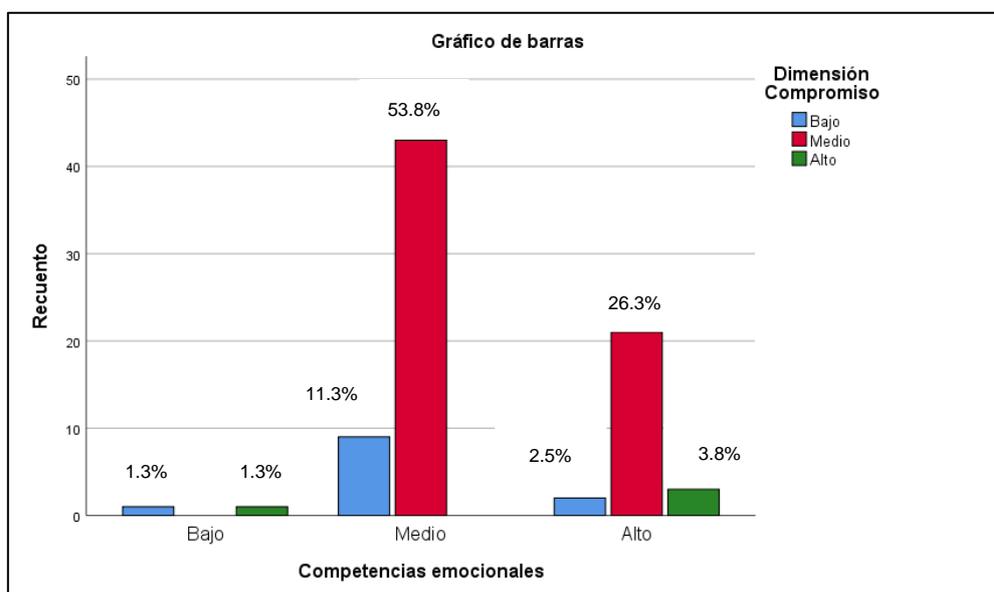


Figura 10. Barras agrupadas de Competencias emocionales – Dimensión Compromiso en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 15y figura 10 muestran que los docentes con nivel medio de CE presentaron nivel bajo (11.3%) y medio (53.8%) de Compromiso, mientras que los docentes con nivel alto de CE presentaron niveles bajo (2.5%), medio (26.3%) y alto (3.8%) de Compromiso.

Tabla 16

Tabla cruzada Competencias emocionales – Dimensión Perspectiva en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

Tabla cruzada Competencias emocionales*Dimensión Perspectiva

		Dimensión Perspectiva			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Competencias emocionales	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1.3%	1.3%	0.0%	2.5%
	Medio	Recuento	16	36	0	52
		% del total	20.0%	45.0%	0.0%	65.0%
	Alto	Recuento	1	24	1	26
		% del total	1.3%	30.0%	1.3%	32.5%
Total	Recuento	18	61	1	80	
	% del total	22.5%	76.3%	1.3%	100.0%	

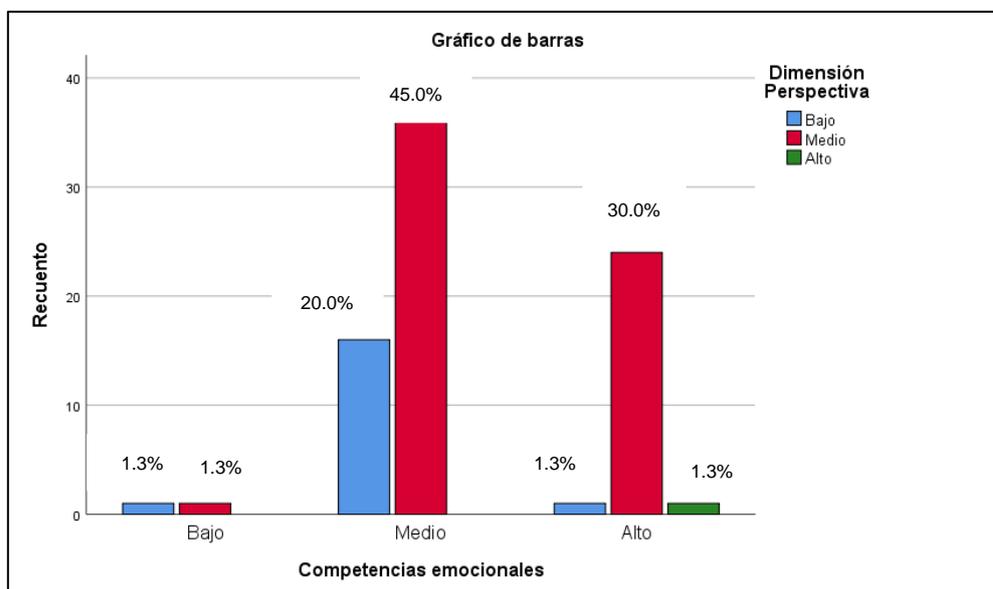


Figura 11. Barras agrupadas de Competencias emocionales – Dimensión Perspectiva en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 16y figura 11 muestran que los docentes con nivel medio de CE presentaron nivel bajo (18.8%) y medio (46.3%) de Perspectiva, mientras que los docentes con nivel alto de CE presentaron niveles medio (31.3%) y alto (1.3%) de Perspectiva.

Tabla 17

Tabla cruzada Competencias emocionales – Dimensión Control emocional en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

Tabla cruzada Competencias emocionales*Dimensión Control emocional

		Dimensión Control emocional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Competencias emocionales	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1.3%	1.3%	0.0%	2.5%
	Medio	Recuento	9	42	1	52
		% del total	11.3%	52.5%	1.3%	65.0%
	Alto	Recuento	1	22	3	26
		% del total	1.3%	27.5%	3.8%	32.5%
Total	Recuento	11	65	4	80	
	% del total	13.8%	81.3%	5.0%	100.0%	

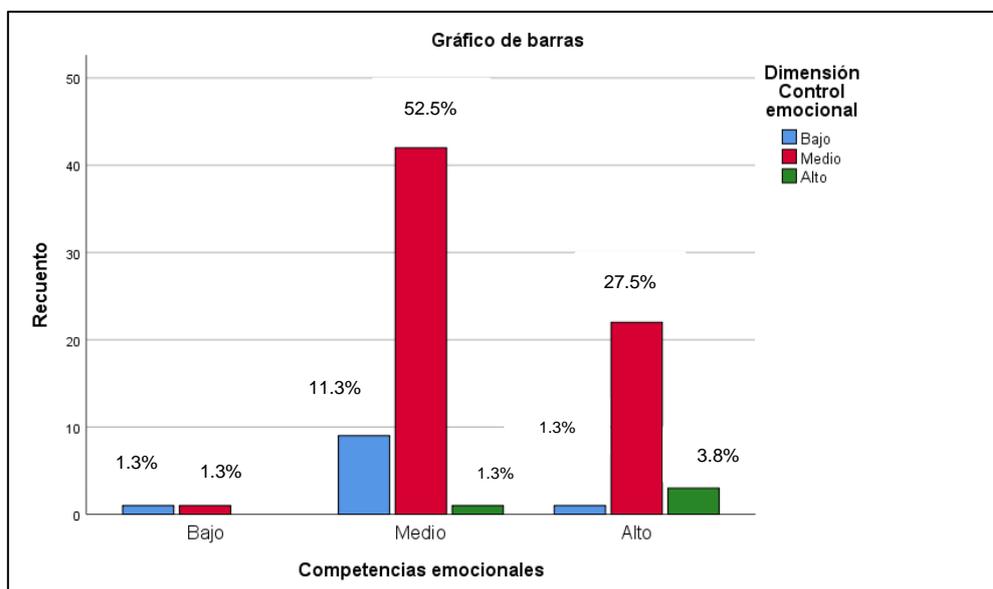


Figura 12. Barras agrupadas de Competencias emocionales – Dimensión Control emocional en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 17y figura 12 muestran que los docentes con nivel medio de CE presentaron nivel bajo (10%) y medio (55%) de Control emocional, mientras que los docentes con nivel alto de CE presentaron niveles medio (25%) y alto (6.3%) de Control emocional.

Tabla 18

Tabla cruzada Competencias emocionales – Dimensión Empatía en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

Tabla cruzada Competencias emocionales*Dimensión Empatía

		Dimensión Empatía			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Competencias emocionales	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2.5%	0.0%	0.0%	2.5%
	Medio	Recuento	8	44	0	52
		% del total	10.0%	55.0%	0.0%	65.0%
	Alto	Recuento	0	21	5	26
		% del total	0.0%	26.3%	6.3%	32.5%
Total	Recuento	10	65	5	80	
	% del total	12.5%	81.3%	6.3%	100.0%	

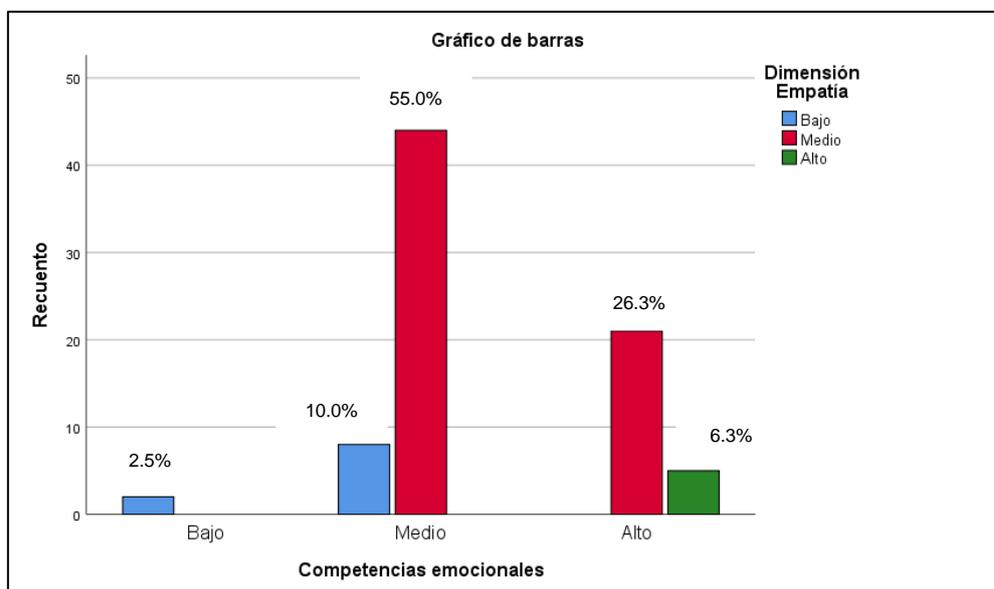


Figura 13. Barras agrupadas de Competencias emocionales – Dimensión Empatía en los docentes de la Institución Educativa N°0142, San Juan de Lurigancho, 2020

La tabla 18 y figura 13 muestran que los docentes con nivel medio de CE presentaron nivel bajo (10%) y medio (55%) de Empatía, mientras que los docentes con nivel alto de CE presentaron niveles medio (26.3%) y alto (6.3%) de Empatía.

4.2. Análisis inferenciales

Prueba de normalidad

Hi: Las variables competencia emocional y la negociación de conflictos siguen una distribución distinta de la normal.

Ho: Las variables competencia emocional y la negociación de conflictos siguen una distribución normal.

Tabla 19

Prueba de Kolmogorov Smirnov para la competencia emocional y la negociación de conflictos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencia emocional	0.396	80	0.000
Negociación de conflictos	0.451	80	0.000

En la tabla 19, Se observa que el valor de $p = 0.000$ para la variable 01 y 02 y por lo tanto debido que el valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Es decir, las variables competencia emocional y la negociación de conflictos no siguen una distribución normal.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Ho: No existe relación entre la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Tabla 20

Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la negociación de conflictos

Correlaciones				
			Negociación de conflictos	Competencias emocionales
Rho de Spearman	Negociación de conflictos	Coefficiente de correlación	1.000	,389**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Competencias emocionales	Coefficiente de correlación	,389**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20, Se observa que la correlación de Spearman = 0,389 y un valor P= 0.000 por lo tanto, debido que el valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Hi). Es decir, existe relación significativa directa y débil entre la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de comunicación para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Ho: No existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de comunicación para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Tabla 21

Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la habilidad de comunicación para la negociación de conflictos

Correlaciones			Competencias emocionales	Dimensión Comunicación
Rho de Spearman	Competencias emocionales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 80	,288** 80
	Dimensión Comunicación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,288** 0.010 80	1.000 80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21, Se observa que la correlación de Spearman = 0,288 y un valor P= 0.010 debido que el valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Hi). Es decir, existe relación significativa directa y escasa entre la competencia emocional y la habilidad de comunicación para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de compromiso para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Ho: No existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de compromiso para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Tabla 22

Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la habilidad de compromiso para la negociación de conflictos

Correlaciones			Competencias emocionales	Dimensión Compromiso
Rho de Spearman	Competencias emocionales	Coefficiente de correlación	1.000	0.201
		Sig. (bilateral)		0.074
		N	80	80
	Dimensión Compromiso	Coefficiente de correlación	0.201	1.000
		Sig. (bilateral)	0.074	
		N	80	80

En la tabla 22. Se observa que la correlación de Spearman = 0,201 y un valor P= 0.074 debido que el valor $p > 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula (H_0). Es decir, no existe relación entre la competencia emocional y el compromiso para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de perspectiva para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Ho: No existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de compromiso para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Tabla 23

Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la habilidad de perspectiva para la negociación de conflictos

Correlaciones			Competencias emocionales	Dimensión Perspectiva
Rho de Spearman	Competencias emocionales	Coefficiente de correlación	1.000	,340**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	80	80
	Dimensión Perspectiva	Coefficiente de correlación	,340**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23, Se observa que la correlación de Spearman = 0,340 y un valor P= 0.002 debido que el valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador. Es decir, existe relación significativa directa y débil entre la competencia emocional y la perspectiva para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de control emocional para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Ho: No existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de control emocional para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Tabla 24

Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la habilidad de control emocional para la negociación de conflictos

Correlaciones			Competencias emocionales	Dimensión Control emocional
Rho de Spearman	Competencias emocionales	Coefficiente de correlación	1.000	,288**
		Sig. (bilateral)		0.010
		N	80	80
	Dimensión Control emocional	Coefficiente de correlación	,288**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.010	
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 24. Se observa que la correlación de Spearman = 0,288 y un valor P= 0.010 debido que el valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la del investigador. Es decir, existe relación significativa directa y débil entre la competencia emocional y el control emocional para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Hipótesis específica 5

Hi: Existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de empatía para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Ho: No existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de empatía para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

Tabla 25

Prueba de correlación de Spearman para la competencia emocional y la habilidad de empatía para la negociación de conflictos

Correlaciones				
			Competencias emocionales	Dimensión Empatía
Rho de Spearman	Competencias emocionales	Coefficiente de correlación	1.000	,467**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Dimensión Empatía	Coefficiente de correlación	,467**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 25, Se observa que la correlación de Spearman = 0,467 y un valor P= 0.000 debido que el valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Hi). Es decir, existe relación significativa directa y moderada entre la competencia emocional y la habilidad empatía para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación científica desarrollada en la Institución Educativa N° 0142 de San Juan de Lurigancho tuvo como propósito determinar la competencia emocional del docente y cómo esto se relaciona con las habilidades para la negociación de conflictos. De similar modo, se buscó relacionar la variable competencias emocionales del docente con cada una de las cinco dimensiones (habilidades de comunicación, compromiso, perspectiva, control emocional y empatía) de la variable habilidades para la negociación de conflictos.

Los instrumentos empleados para la presente investigación científica corresponden a herramientas que fueron propuestas por los autores Bisquerra et al. (2010) y Vicuña (2008) usadas para evaluar la competencia emocional y las habilidades para la negociación de conflictos en docentes. Aunque ambas herramientas ya tenían evidencias que las hacían confiables para su aplicación, se procedió a corroborar dichas propiedades métricas mediante la realización de una muestra piloto encontrándose confiabilidades altas, tanto para el instrumento que mide la competencia emocional (alfa de Cronbach = 0.727) como para el instrumento que mide las habilidades para la negociación de conflictos ($\alpha=0.910$).

Los resultados revelan que los docentes de la I.E. N° 0142 de San Juan de Lurigancho poseen competencias emocionales mayormente de nivel medio (65%). Asimismo, destacan favorablemente docentes con competencias emocionales de alto nivel con un 32.5%; mientras un mínimo porcentaje de docentes presentó competencias emocionales de bajo nivel con un 2.5%. En cuanto a la negociación de conflictos, la mayoría de docentes tuvo habilidades de nivel medio en un 85%; asimismo, solo unos pocos tuvieron habilidades de negociación conflictiva de bajo nivel (10%) y en mínimo porcentaje llegaron a alcanzar habilidades negociativas de alto nivel (5%).

Si procedemos a examinar la relación que poseen ambas variables analizadas (competencias emocionales y negociación de conflictos) se puede observar que los docentes con nivel medio de competencias emocionales

presentaron mayormente nivel medio (56.3%) de habilidades para negociación de conflictos, mientras que los docentes con nivel alto de competencias emocionales presentaron niveles medio (27.5%) y alto (5%) de negociación de conflictos. La lectura de los resultados asociativos permite certificar la existencia de una relación de tipo directa entre estas dos variables analizadas, lo cual fue comprobado con las pruebas estadísticas respectivas ($Rho=0.389$; $Sig.[bilateral]<0.001$). Esto permite interpretar que cuanto mejores son las competencias emocionales de los docentes de la I.E. N° 0142 mejores también son sus habilidades para la negociación de conflictos. Asimismo, mientras que cuanto, peores o menores sean dichas competencias emocionales menores también serán sus habilidades.

El hallazgo investigativo relacional encontrado guarda estrecha relación con lo reportado por la autora Navarro (2019) quien al realizar un estudio en docentes de una I.E. pública de Lima estableció que habilidades sociales (un tipo de competencia emocional) se relacionan significativamente con la resolución de situaciones conflictivas ($Sig.[bilateral] \leq 0.05$). Igualmente, la autora Cornejo (2017) llegó a un resultado muy afín al que se encontró en el presente estudio pues evidenció que las competencias emocionales que poseen los docentes se relacionan significativamente con la capacidad de estos para manejar el conflicto ($Sig.[bilateral]=0.000$; es decir $p<0.05$), pero dicha relación hallada fue más intensa que la reportada en este estudio pues el valor del estadístico de correlación se acercó basta a la unidad ($r=0.855$). Este hallazgo previo puso en evidencia que en otras realidades educativas las competencias emocionales del docente con casi determinantes de la resolutividad conflictiva, lo cual es también corroborado en otros estudios.

El investigador Alegría (2016) realizó un estudio en una I.E. de Arequipa, encontrando que las competencias emocionales docentes se relacionan estrechamente con la capacidad que tienen estos para resolver conflictos al punto de ser casi determinantes ($r=0.79$; $Sig.[bilateral]=0.000$; es decir $p<0.05$). Este hallazgo previo es también corroborado por estudios realizados en otras partes de mundo (Vlah et al., 2017; Blunck et al., 2016); por eso diversos autores defienden la necesidad de la preparación del docente con respecto a habilidades blandas

(Dolev y Leshem, 2016), ya que esto no solo ayuda a generar un clima educativo de relaciones favorables (Rucinsky et al., 2018), sino también ayuda a transmitir dichas habilidades al alumnado (Jones et al., 2017).

Entrando en detalles, sobre los resultados hasta el momento obtenidos sobre las habilidades para la resolución de conflictos en los docentes de la I.E. N° 0142 de SJL, se encuentra que si bien de manera general las habilidades fueron mayormente de nivel medio (85%), también lo fueron para muchas habilidades específicas para manejar conflictos. Precisamente, en las habilidades para resolver conflictos como comunicación, compromiso, perspectiva, control emocional y empatía más del 75.0% de docentes mostraron habilidades de nivel medio. Esto deja margen para realizar intervenciones y mejorar esta situación, pues solo unos pocos docentes (< 12.0%) exhiben alto nivel de habilidades para resolver conflictos satisfactoriamente; mientras que algunos (> 10.0%) poseen insuficientes habilidades en este sentido. Esta sugerencia de intervención se fundamenta en investigaciones demuestran que es factible este tipo de intervenciones (Hammons, 2017), por cuanto mejoran el clima escolar (Grazina, 2020), promueven este tipo de habilidades en los estudiantes (Gol, 2016; Bezzina y Camilleri, 2020) y en última instancia las investigaciones demuestran que también puede influenciar sobre el desempeño docente (Khan et al., 2015) y en última instancia sobre el desempeño académico de los alumnos (Ugbor et al., 2018; Iravo, 2017).

El resultado presentado en las tablas cruzadas de las competencias emocionales con las dimensiones de la negociación de conflictos coincide con el alcanzado en la relación de las dos variables. Se tiene que cuando las competencias emocionales son de nivel medio también es medio el nivel de habilidad de resolución conflictos comunicación; mientras que cuando las competencias emocionales son altas, las habilidades comunicativas son medias y altas. Asimismo, cuando las competencias emocionales son de nivel medio, son de nivel bajo y medio las habilidades resolutivas de perspectiva, control emocional y empatía; mientras que cuando las competencias emocionales son altas, son medias y altas estas habilidades para la resolución de conflictos. La relación

cruzada no queda clara cuando se cruza la competencia emocional con las habilidades de compromiso para resolver conflictos.

Los resultados de las pruebas estadísticas de correlación entre las competencias emocionales y las dimensiones para resolver conflictos, nuevamente coinciden con los resultados obtenidos descriptivamente en las tablas cruzadas, con excepción de la asociación con la habilidad para resolver conflictos de compromiso. Los coeficientes más altos de correlación (Rho de Spearman) correspondieron a la relación de competencias emocionales con las dimensiones habilidad perspectiva (Rho=0.340; Sig. [bilateral] =0.002) y la habilidad empatía (Rho=0.467; Sig. [bilateral]<0.001), correspondiéndose con correlaciones de intensidad casi moderada. Seguidamente, la correlación fue baja con la dimensión habilidad control emocional (Rho=0.288; Sig. [bilateral]=0.010) y comunicación (Rho=0.288; Sig. [bilateral]=0.010). Sin embargo, no se encontró correlación con la dimensión habilidad de compromiso (Rho=0.201; Sig. [bilateral]=0.074). En conclusión, es posible certificar que las competencias emocionales de los docentes se relacionan directa y principalmente con la habilidad empatía y en menor medida con la habilidad comunicativa o control emocional; sin embargo, no se relaciona en absoluto con la habilidad compromiso.

Ahora, si estos resultados se comparan con las correlaciones obtenidas en estudios previos podemos mencionar a Cornejo (2017) quien también encontró una correlación entre la competencia emocional del docente y las habilidades resolutivas de conflicto compromiso (Rho=0.843; Sig. [bilateral]=0.000), empatía (Rho=0.806; Sig. [bilateral]=0.000), comunicación (Rho=0.837; Sig. [bilateral]=0.000), perspectiva (Rho=0.617; Sig. [bilateral]=0.000) y control emocional (Rho=0.547; Sig. [bilateral]=0.000). Esto hace pensar que para Cornejo (2017) las competencias emocionales vinculan con todas las dimensiones de las habilidades para la resolución de conflictos con intensidad moderada-alta, incluida la dimensión compromiso que en la presente investigación no demostró correlación. Otros estudios admiten dimensiones diferentes para la variable habilidades para la resolución de situaciones conflictivas en docentes, así Navarro (2019) le asigna dimensiones compromiso, complacencia, colaboración, evasión y competencia; no

obstante, arriba a un resultado afín. Igualmente, otros autores como Alegría (2016) atribuyen otras dimensiones a la resolución de conflictos como participación significativa, vínculos prosociales, transmisión de expectativas, fijación de límites claros y brindar afecto, pero llegar a resultados afines al que se encontró en el presente estudio.

En resumidas cuentas, se cuenta con suficiente evidencia científica para revelar que existe correlación entre las competencias emocionales de los docentes y habilidades resolutivas de conflictos como perspectivas, empatía, control emocional y comunicación. Por eso, se debe poner énfasis en la mejora del aspecto emocional de los docentes, principalmente si se desea mejorar sus habilidades tan importantes para manejar conflicto como la perspectiva y la empatía. En menor medida, esto también influirá favorablemente sobre otras habilidades para manejar conflictos como el control emocional y la comunicación. En cambio, si se desea mejorar habilidades para manejo de conflictos como el compromiso, es necesario evaluar otras intervenciones distintas a las competencias emocionales del docente.

VI. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Primera

Se evidenció relación significativa directa débil entre la competencia emocional y la negociación de conflictos ($p < 0.001$, $Rho = 0.389$) en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020. Asimismo, se observó que un bajo/alto nivel de competencia emocional evidencia un bajo/alto nivel de negociación de conflictos, además se observó que no se rechaza la hipótesis del investigador, afirmando que existe relación entre las variables mencionadas.

Segunda

Se evidenció relación significativa directa escasa ($p = 0.010$, $Rho = 0.288$) entre la competencia emocional y la habilidad de comunicación en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020. Asimismo, se observó que un bajo/alto nivel de competencia emocional evidencia un bajo/alto nivel de comunicación, además se determinó que no se rechaza la hipótesis del investigador, afirmando que existe relación entre las variables mencionadas.

Tercera

No se evidenció relación significativa entre la competencia emocional y la habilidad de compromiso ($p = 0.074$, $Rho = 0.201$) en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020. Sin embargo, se observó que una tendencia bajo/alto nivel de competencia emocional evidencia un bajo/alto nivel de compromiso, además se determinó que se rechaza la hipótesis del investigador y se acepta la nula, afirmando que no existe relación entre las variables mencionadas.

Cuarta

Se evidenció relación significativa directa débil entre la competencia emocional y la habilidad de perspectiva ($p=0.002$, $Rho=0.340$) en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020. Asimismo, se observó que un bajo/alto nivel de competencia emocional evidencia un bajo/alto nivel de perspectiva, además se determinó que no se rechaza la hipótesis del investigador, afirmando que existe relación entre las variables mencionadas.

Quinta

Se evidenció relación significativa directa débil entre la competencia emocional y el control emocional ($p=0.010$, $Rho=0.288$) en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020. Asimismo, se observó que un bajo/alto nivel de competencia emocional evidencia un bajo/alto nivel de control emocional, además se determinó que no se rechaza la hipótesis del investigador, afirmando que existe relación entre las variables mencionadas.

Sexta

Se evidenció relación significativa directa moderada entre la competencia emocional y la empatía ($p<0.001$, $Rho=0.467$) en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020. Asimismo, se observó que un bajo/alto nivel de competencia emocional evidencia un bajo/alto nivel de empatía, además se determinó que no se rechaza la hipótesis del investigador, afirmando que existe relación entre las variables mencionadas.

VII. RECOMENDACIONES

A razón de que la comunidad docente y los gestores educativos (locales, regionales y nacionales) conocen la existencia de una correlación positiva entre las competencias emocionales y las habilidades para la resolución de conflictos, se plantea las siguientes recomendaciones:

Primera

Respecto a las variables competencias emocionales y negociación de conflictos (de modo global), se obtuvo una correlación positiva pero moderada; por ende, se recomienda formular intervenciones periódicas para que los docentes puedan potenciar estas competencias blandas. En este sentido es importante que los directivos de la I.E. N° 0142 de San Juan de Lurigancho articulen esfuerzos con psicólogos educativos y docentes coordinadores para hacer extensivas intervenciones hacia toda la plana docente en pro de mejores competencias emocionales. Esta recomendación ayudará a que correlativamente a que dispongan de mayores herramientas para la negociación de conflictos tanto entre docente-docente, docente-directivos, docente-alumno y docente-padres de familia.

Segunda

Respecto a las dimensiones, las competencias emocionales de los docentes se correlacionaron con la habilidad comunicativa (dimensión 1) para negociar conflictos, pero si bien dicha correlación fue positiva también fue baja. Esto muestra que si se desea mejorar esta habilidad para manejar conflictos en los docentes de la I.E. N° 0142 de San Juan de Lurigancho, es correcto considerar a las competencias emocionales pero muy por detrás de otros atributos que si se estarían correlacionando más con la habilidad comunicativa. Quizás la habilidad comunicativa pueda ser potenciada por medio de la cultura comunicativa en el ambiente escolar; sin embargo, es necesario investigarlo mediante posteriores estudios.

Tercera

Las competencias emocionales de los docentes no se correlacionaron con la habilidad de compromiso para negociar conflictos (dimensión 2). Esto nos lleva a prever que si los directivos de la I.E. N° 0142 de San Juan de Lurigancho promueven mayores competencias emocionales en los docentes es previsible que esto influya sobre la habilidad de compromiso para negociar conflictos. En este sentido, si de mejorar la habilidad de compromiso se trata las competencias emocionales no son el camino hacia ello. Sin embargo, quizás esto si dependa de otros atributos como son la personalidad, motivación o proactividad de la persona; por eso, se requiere profundizar el estudio de este atributo.

Cuarta

Las competencias emocionales de los docentes si se correlacionaron con la habilidad perspectiva para negociar conflictos (dimensión 3). Esto hace pensar que toda intervención a nivel de competencias emocionales de los docentes de la I.E. N° 0142 de SJL si influirá en buena medida sobre la habilidad de perspectiva para negociar conflictos; es decir, la competencia emocional es una buena alternativa de abordaje. Sin embargo, dado que la correlación es moderada, probablemente algún otro atributo también este ejerciendo influencia, lo que amerita de estudiarse.

Quinta

Las competencias emocionales de los docentes si se correlacionaron con la habilidad control emocional (dimensión 4). Sin embargo, dicha correlación fue leve con tendencia a ser moderada, lo supone que para mejorar la habilidad de negociación de conflicto control emocional, la competencia emocional si es un buen camino, pero no es el único. Es decir, podría estar habiendo variables del entorno educativo que también tendrían injerencia sobre dicha habilidad.

Sexta

Las competencias emocionales de los docentes si se correlacionaron con la habilidad para negociar conflictos empatía (dimensión 5). Dado que dicha correlación se aproximó a ser moderada, toda intervención basada en competencias emocionales si ejercerá influencia directa sobre este atributo para manejar eficazmente los conflictos en el entorno escolar. Por ende, se recomienda que los directivos destinen presupuesto y/o recursos orientación a fomentar en los docentes administrados mayores competencias emocionales, ya que esto permitirá cosechar en los docentes mayor empatía, propiciándose indirectamente un mejor clima escolar, desempeño docente y en última instancia fomentar un mejor rendimiento académico en el alumnado.

REFERENCIAS

- Alegría, V. (2016). *La competencia emocional y la solución de conflictos en los estudiantes de maestría de la Universidad San Pedro de Chimbote, Arequipa 2016*. (Tesis de maestría en Gestión Educativa), Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Escuela de Posgrado, Arequipa, Perú.
- Andrade, M. (2017). *La inteligencia emocional, la resolución de conflictos y su relación con el desempeño del profesorado de la Universidad Central del Ecuador*. (Tesis doctoral en Investigación Educativa), Universidad de Alicante, Facultad de Educación, Alicante, España.
- Ayash, N. (2019). Teaching Performance in Relation to Emotional Intelligence among English Student-Teachers in the Teacher-Education. *American Journal of Education and Learning*, 4(1), 12-28.
- Bezzina, A., Camilleri, S. (2020). Happy Children'A project that has the aim of developing emotional literacy and conflict resolution skills. A Maltese Case Study. *Journal Pastoral Care in Education*. 45(3), 01-19.
- Bisquerra, R., & Pérez, N. (2007). *Las competencias emocionales*. *Educación XX1*, 10, 61-82.
- Blunk, E., Morgan, E., Armja, C. (2016). The role of teachers in peer conflict: implications for teacher reflections. *Journal of Teacher Development*. 21(5), 597-608.
- Chávez, A. (2015). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en los docentes del nivel inicial y primaria de la red 12 de la UGEL 05 San Juan de Lurigancho - El Agustino*. (Tesis de Maestría en Administración de la Educación), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Chica, O., & Sánchez, J. (2015). Escenarios problematizadores de las organizaciones educativas desde la perspectiva del desarrollo de competencias emocionales en docentes en formación. *Revista Praxis*, 11(5), 11-131.
- Cornejo, 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 Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Dolev, N., & Leshem, S. (2017). Developing emotional intelligence competence among teachers. *Journal Teacher Development*, 21(1), 21-39. DOI: 10.1080/13664530.2016.1207093.

- Dolev, N., Leshev, S. (2016). Teachers' emotional intelligence: The impact of training. *The International Journal of Emotional Education*. 8(1), 74-94.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(16), 110-125.
- Gañán, S. (2018). *Habilidades sociales: Los estilos de comunicación en la resolución de conflictos en los docentes de la IES Nervón de la localidad de Sevilla*. (Trabajo de fin de Grado en Pedagogía), Universidad de Sevilla, Facultad de Ciencias de la Educación, Sevilla, España.
- Gol, M. (2016). The effectiveness of the Lions Quest Program: Skills for Growing on school climate, students' behaviors, perceptions of school, and conflict resolution skills. *European Early Childhood Education Research Journal*. 2017; 25(4), 575-594.
- Grazina, M. (2020). School conflict management program as a tool to improve school social climate: lessons for Lithuania. *Journal of Social Work*. 18(1), 38-53.
- Hammons, L. (2017). Conflict resolution between parents and teachers: raising awareness to improve relationships and enhance children's educational experiences. *Journal of Education and Social Justice*. 5(1), 16-31.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Iravo, M. (2017). Role of Environment as an Intervining factor in Conflict Management in Educational Institutions Performance in Kenya. *Advances in Social Sciences Research Journal*. 4(9), 54-77.
- Jalel, S., & Verghis, A. (2017). Comparison between Emotional Intelligence and Aggression among Student Teachers at Secondary Level. *Universal Journal of Educational Research*, 5(1), 137-140. DOI: 10.13189/ujer.2017.050117.
- Jian, B., & Hung, E. (2019). Teacher–Student Conflict and Preschoolers' Adjustment in the Transition to Primary School: The Role of Child Self-Regulation and Parents' Positive Relations With Others. *Journal of Education and Development*, 30(3), 34-41.
- Jiménez, A. (2018). *Las competencias emocionales y su relación con la capacidad para resolver problemas interpersonales en los estudiantes de la institución educativa "Jorge Basadre Grohmann" – Sector Oeste – Piura, 2018* (Tesis Doctoral). Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.

- Jones, S., Barnes, S., Bailey, R., Doolittle, E. (2017). Promoting Social and Emotional Competencies in Elementary School. *Social and Emotional Learning*. 27(1), 49-72.
- Khan, M., Arshad, F., Muhammad, H., Ghaffar, A. (2015). Interplay of Conflict Management Styles with Teachers' Performance. *Journal Ayer*. 1(3), 305-320.
- Lanazca, G. (2017). *La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima*. (Para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Lasater, K. (2016). Parent–Teacher Conflict Related to Student Abilities: The Impact on Students and the Family–School Partnership. *SchoolCommunityJournal*, 26(2), 237-262.
- León, B., & Meneses, L. (2019). *Estudio comparativo del conflicto escolar en docentes de instituciones de básica de primaria en Barranquilla en relación con la edad y nivel de estudios*. (Maestría en Educación), Universidad de la Costa, Facultad de Humanidades, Barranquilla, Colombia.
- Luna-Bernal, A. (2017). Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(12), 80-116.
- Molinari, L. (2017). *Las habilidades socioemocionales en docentes en un colegio privado de la ciudad de Quito*. (Tesis de Educación con mención en Administración y Gestión de Centros Infantiles), Universidad de Las Américas, Facultad de Educación, Quito, Ecuador.
- Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de psicología*, 30(1), 238-246.
- Montes, M., & Torres, J. (2016). Las competencias socio – afectivas docentes y la formación para la práctica educativa del desarrollo personal y para la convivencia, en el marco de la educación inclusiva. *Revista Nacional e Internacional de Educación Inclusiva*, 8(3), 271-284.
- Mórtigo, A., & Rincón, D. (2018). Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos. *Revista de la Red Iberoamericana de Pedagogía*, 7(2), 104-113.
- Navarro, E. (2019). *Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes*. (Tesis de doctorado en Educación), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.

- Parra, H., & Jiménez, F. (2016). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 8(1), 3-11.
- Pasión, S. (2017). *Estilos de negociación de conflictos y calidad de vida en pobladores del Asentamiento Humano Arenal Alto Villa María del Triunfo*. (Tesis de Maestría en Ciencias de la Educación), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Pedraza, A., Cabrera, M., Florez, A., & Leal, M. (2019). Concepciones de padres, profesores y estudiantes, sobre la escuela como escenario de paz. *Revista Iberoamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*, 12(2), 181-208.
- Pérez, E., & Gutiérrez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Revista Ra Ximhai*, 12(3), 163-180.
- Pérez, N., Bisquerra, R., Filella, G., & Soldevila, A. (2010). Construcción del Cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos (QDE-A). *REOP*, 21(2), 367-379.
- Reyes, M. (2016). Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 2, 17-31.
- Roa, S., & Díaz, Y. (2019). *Inteligencia emocional para el manejo de conflictos. Una propuesta desde y para los directivos docentes de la localidad 15 de Bogotá*. (Tesis de Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas), Universidad de la Sabana, Facultad de Educación, Cundinamarca.
- Rucinsky, C., Brown, J., Downer, J. (2018). Teacher–child relationships, classroom climate, and children’s social-emotional and academic development. *Journal of Educational Psychology*. 110(7): 992-1004.
- Rueda, P., & Filella, G. (2016). Importancia de la educación emocional en la formación inicial del profesorado. *Revista Intercambio*, 24(6), 212-219. DOI: 10.21001/ie.2016.1.17.
- Sardón, D., & Sardón, Z. (2018). Estilos de manejo de conflictos y desempeño docente en instituciones educativas de nivel primaria. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado*, 7(1), 443-453.
- Tamayo, G. (2018). *Rasgos de personalidad y habilidades para la gestión de negociación de conflictos en docentes de la Institución Educativa Particular la Cantuta, Arequipa-2018*. (Tesis de Maestro En Educación Con Mención En Docencia Universitaria E Investigación Pedagógica), Universidad San Pedro, Escuela de Posgrado, Chimbote, Perú.

- Uehara, J. (2017). *Inteligencia emocional en la gestión de conflictos de los docentes de la Red 02, UGEL 06, La Molina, Lima 2016*. (Tesis de Maestría en Administración de la Educación), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Ugbor, C., Ugwanyi, F., Ozioko, F., Nwankor, P. (2018). Principal`s conflict management styles and students academic achievement un Unity Schools in Nigeria. *Journal of Educational Foundations*. 7(1), 148-158.
- Valente, S., & Lourenco, A. (2020). Conglict in the classroom: How teacher`s emotional intelligence influences conflict management. *Frontiers in Education*, 5(5), 01-10.
- Vicuña, L., Hernández, H., Paredes, M., & Ríos, J. (2008). Elaboración del test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos. *Revista de Investigación en Psicología*, 11(2), 183-200.
- Vlah, N., Vorkapic, T. (2017). Trauma Symptoms, Perceived Social Support, Emotional Competence and Self-Esteem as Predictors of Nursing School Teachers' Behavior Styles in Social Conflicts. *Psihologijske Teme*, 26 (2), 397-416

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de la variable 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Competencias emocionales	Fragoso (2015) manifiesta que las competencias emocionales se definen como las capacidades y/o actitudes para tomar conciencia y de forma adecuada los fenómenos emocionales	Rafael Bisquerra citado en Fragoso (2015) consideran 5 dimensiones: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y competencia para la vida y el bienestar	Conciencia emocional	Toma de conciencia de las propias emociones	Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo
				Asignar nombre a las propias emociones	
				Comprender las emociones de los demás	
				Tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento	
			Regulación emocional	Expresión emocional	
				Capacidad para la regulación emocional	
				Uso de estrategias de afrontamiento	
				Capacidad para autogenerar emociones positivas	
				Perseverancia	
			Autonomía emocional	Habilidades de afrontamiento de retos y conflictos	
				Autoestima	
				Automotivación	
				Responsabilidad	
				Capacidad de buscar ayuda y recursos	
				Actitud positiva ante la vida	
				Capacidad de analizar críticamente las normas sociales	
				Autoeficacia emocional	
			Competencia social	Domino de habilidades sociales	
				Capacidad para lograr respeto	
				Habilidad de comunicación receptiva	
Capacidad de comunicación expresiva					
Comportamiento pro social y cooperación					
Asertividad					
Compartir emociones					
Competencia para la vida y el bienestar	Fijar objetivos adaptativos				
	Capacidad para solucionar conflictos				
	Aprendizaje a partir de experiencias				
	Bienestar subjetivo				
	Capacidad de negociación				

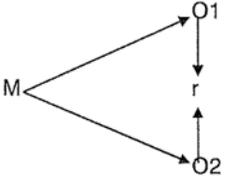
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de la variable 2

Negociación de conflictos	Vicuña et al. (2008) "es un medio alternativo de resolución de conflictos entre las personas y entre las organizaciones e instituciones, sin la presencia de terceros, por el cual las partes en conflicto exponen y defienden sus puntos de vista".	Vicuña, et al (2008) consideran cinco dimensiones: comunicación, compromiso, control emocional, perspectiva y empatía	Comunicación	Verbal	Escala Likert: (1) Definitivamente en desacuerdo, (2) Muy en desacuerdo, (3) Desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo, (6) Definitivamente de acuerdo
				No verbal	
			Compromiso	Participación en la resolución de conflictos	
			Perspectiva	Visualización de la solución del problema desde su perspectiva en el ahora	
				Visualización de la solución del problema desde la óptica de quienes lo rodean	
			Control emocional	Control de emociones	
				Control del comportamiento	
			Empatía	Capacidad objetiva para entender el punto de vista de la persona	
				Capacidad subjetiva para entender el punto de vista de la persona	

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: Competencias emocionales y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142 –S JL 2020							
Autor: Br. Norma Isabel Asqui Quispe							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
<p>Problema General ¿Cuál es la relación de la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020?</p> <p>Problema Específico 1 ¿Cuál es la relación de la competencia emocional y la habilidad de comunicación para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020?</p> <p>Problema Específico 2 ¿Cuál es la relación de la competencia emocional y la habilidad de compromiso para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020?</p> <p>Problema Específico 3 ¿Cuál es la relación de la competencia emocional y la habilidad de perspectiva para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020?</p> <p>Problema Específico 4</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación de la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p> <p>Objetivo Específico 1 Determinar la relación de la competencia emocional y la habilidad de comunicación para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p> <p>Objetivo Específico 2 Determinar la relación de la competencia emocional y la habilidad de compromiso para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p> <p>Objetivo Específico 3 Determinar la relación de la competencia emocional y la habilidad de perspectiva para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 1 Existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de comunicación para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 2 Existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de compromiso para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 3 Existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de perspectiva para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 4 Existe relación entre la competencia emocional y la</p>	Variable (1): Competencias emocionales				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Nivel de rango
			Conciencia emocional	Toma de conciencia de las propias emociones Asignar nombre a las propias emociones Comprender las emociones de los demás Tomar conciencia de la interacción, cognición y comportamiento.	1 – 6	Escala: Likert. Muy de acuerdo 5 De acuerdo 4 Ni de acuerdo ni desacuerdo 3 En desacuerdo 2 Muy en desacuerdo 1	Bajo (40 – 119) Medio (120 – 160) Alto (161 – 200)
			Regulación emocional	Expresión emocional Capacidad para la regulación emocional Uso de estrategias de afrontamiento Capacidad para autogenerar emociones positivas Perseverancia Habilidades de afrontamiento de retos y conflictos	7 – 13		
			Autonomía emocional	Autoestima Automotivación Responsabilidad Capacidad de buscar ayuda y recursos Actitud positiva ante la vida Capacidad de analizar críticamente las normas sociales Autoeficacia emocional	14 – 21		
Competencia social	Dominio de habilidades sociales Capacidad para lograr respeto Habilidad de comunicación receptiva	22 – 31					

<p>¿Cuál es la relación de la de la competencia emocional y la habilidad de control emocional para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020?</p> <p>Problema Específico 5 ¿Cuál es la relación de la competencia emocional y la habilidad de empatía para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020?</p>	<p>Objetivo Específico 4 determinar la relación de la de la competencia emocional y la habilidad de control emocional para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p> <p>Objetivo Específico 5 determinar la relación de la competencia emocional y la habilidad de empatía para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p>	<p>habilidad de control emocional para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 5 Existe relación entre la competencia emocional y la habilidad de empatía para la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020.</p>		Capacidad de comunicación expresiva Comportamiento pro social y cooperación Asertividad Compartir emociones			
			Competencia para la vida y el bienestar	Fijar objetos adaptativos Capacidad para solucionar conflictos Aprendizaje a partir de experiencias Bienestar subjetivo Capacidad de negociación.	32 – 40		
Variable (2): Negociación de conflictos							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Nivel de rango
			Comunicación	Verbal No verbal	1 – 10	Escala: Likert. Definitivamente de acuerdo 6 Muy de acuerdo 5 De acuerdo 4 Desacuerdo 3 Muy en desacuerdo 2 Definitivamente en desacuerdo 1	Bajo (50 – 174) Medio (175 – 238) Alto (239 – 300)
			Compromiso	Participación en la resolución de conflictos	11 – 20		
			Perspectiva	Visualización de la solución del problema desde su perspectiva en el ahora Visualización de la solución del problema desde la óptica de quienes lo rodea	21 – 30		
			Control emocional	Control de emociones Control de comportamiento	31 – 40		
			Empatía	Capacidad objetiva para entender el punto de vista de la persona Capacidad subjetiva para entender el punto de vista de la persona	41 – 50		

<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>TIPO: básica.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p>  <p>M=muestra O1y O2= observaciones en cada variable r= correlaciones en cada variable</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>POBLACIÓN: 80 maestros de la Institución Educativa N°0142 –del distrito de SJL, 2020</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No se realizó muestreo</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Variable 1: Competencias emocionales. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Cuestionario de Competencias emocionales. Estructura: Está conformada por 40 ítems. Las dimensiones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conciencia emocional - Regulación emocional - Autonomía emocional - Competencia social - Competencia para la vida y el bienestar <p>Variable 2: Negociación de conflictos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Cuestionario de Negociación de conflictos. Estructura. Está conformada por 50 ítems. Las dimensiones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Compromiso - Perspectiva - Control emocional - Empatía 	<p>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL: Coeficiente de correlación de Spearman. Formula</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Alfa de Cronbach (α)</p> $\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$
--	--	---	--

Anexo 4: Instrumento de variable 1

Cuestionario sobre Competencias emocionales

Estoy realizando un estudio con la finalidad de evaluar la relación de la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020”.

Escala Likert aplicada						
Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)		
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión Conciencia emocional						
Indicador: Toma de conciencia de las propias emociones						
1	Soy consciente cuando me siento triste, enfadado, alegre, feliz.					
2	Con frecuencia manifiesto angustia o aflicción sin conocer el motivo.					
Indicador: Asignar nombre a las propias emociones						
3	Tengo capacidad para determinar la emoción que experimento.					
Indicador: Comprender las emociones de los demás						
4	Puedo percibir cuando los demás están contentos.					
5	Observo fácilmente si los otros expresan jovialidad, entusiasmo, desagrado o intolerancia.					
Indicador: Tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento						
6	Algunas veces me siento acongojado, abatido y radiante en muy poco tiempo de diferencia.					
Dimensión Regulación emocional						
Indicador: Expresión emocional						
7	Cuando mi conducta se extralimita, siempre expreso o realizo actividades de las cuales después me arrepiento.					
Indicador: Capacidad para la regulación emocional						
8	En forma constante tengo una conducta temperamental y actúo drásticamente.					
Indicador: Uso de estrategias de afrontamiento						
9	Mi estado de ánimo depende de cómo me tratan los demás.					
Indicador: Capacidad para autogenerar emociones positivas						
10	Cuando tengo una dificultad, persisto hasta encontrar una solución.					
Indicador: Perseverancia						
11	Si no puedo resolver un problema, de inmediato busco otras alternativas para lograrlo.					
Indicador: Habilidades de afrontamiento de retos y conflictos						
12	Cuando estoy nervioso, sé cómo tranquilizarme.					
13	Si tengo un problema, me esfuerzo en reflexionar que tendrá una solución más viable.					

Dimensión Autonomía emocional					
Indicador: Autoestima					
14	Me siento bien tal y como soy físicamente.				
Indicador: Automotivación					
15	Las actividades que realizo me generan mucha satisfacción.				
Indicador: Responsabilidad					
16	Acepto las opiniones de otros y cumplo con mis promesas.				
Indicador: Capacidad de buscar ayuda y recursos					
17	Me preocupa mucho que los demás descubran mi incapacidad para desarrollar ciertas actividades.				
Indicador: Actitud positiva ante la vida					
18	No me es difícil solicitar ayuda cuando no puedo resolver un problema.				
19	En general, me siento satisfecho con mi vida.				
Indicador: Capacidad de analizar críticamente las normas sociales					
20	Cuando intento decidir cuál es la mejor solución a un problema, generalmente pienso en el efecto que cada alternativa puede tener en el bienestar de otras personas.				
Indicador: Autoeficacia emocional					
21	Nada de lo que puedo reflexionar o realizar permite cambiar las circunstancias que me suceden.				
Dimensión Competencia social					
Indicador: Dominio de habilidades sociales					
22	Me siento muy mal cuando los demás cuestionan lo que realizo o expreso.				
23	Me es complejo defender opiniones diferentes a las de otras personas.				
Indicador: Capacidad para lograr respeto					
24	Con frecuencia tengo conflictos con quienes establezco algún tipo de comunicación.				
Indicador: Habilidad de comunicación receptiva					
25	Cuando alguien me habla, siempre pienso en otras cosas y no escucho con suficiente atención.				
Indicador: Capacidad de comunicación expresiva					
26	Me es difícil expresar mis opiniones con personas que no conozco.				
27	Tengo dificultades para manifestarme en público.				
Indicador: Comportamiento pro social y cooperación					
28	Cuando necesito explicar alguna situación, me incomoda esperar mi turno.				
29	Me agrada apoyar a las personas que lo necesitan.				
Indicador: Asertividad					
30	Tengo facilidad para hacerme de amistades.				
Indicador: Compartir emociones					
31	Es sumamente complicado expresar lo que siento con mis amigos.				

Dimensión Competencia para la vida y el bienestar					
Indicador: Fijar objetivos adaptativos					
32	Logro alcanzar lo que me propongo, a partir de lo cual me fijo objetivos mayores.				
Indicador: Capacidad para solucionar conflictos					
33	Me bloqueo cuando tengo que resolver conflictos.				
Indicador: Aprendizaje a partir de experiencias					
34	Luego de tomar una decisión, pienso en las consecuencias.				
35	Antes de resolver un problema, con frecuencia practico o pongo a prueba la solución para incrementar las posibilidades de éxito.				
36	Los errores que cometo me impulsan a mejorar.				
Indicador: Bienestar subjetivo					
37	Generalmente me siento satisfecho con los resultados de las soluciones que doy a mis problemas.				
38	En realidad, me siento bien por las cosas que realizo.				
Indicador: Capacidad de negociación					
39	Cuando tengo un conflicto con alguien, primero escucho antes de actuar.				
40	En las situaciones problemáticas, atiendo a las partes y trato de mediar para lograr una solución satisfactoria.				

Cuestionario sobre la negociación de conflictos

Estoy realizando un estudio con la finalidad de evaluar la relación de la competencia emocional y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142, San Juan de Lurigancho, 2020”.

Escala Likert aplicada

Definitivamente en desacuerdo (1) Muy en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5) Definitivamente de acuerdo (6)

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6
Dimensión Comunicación							
Indicador: Verbal							
1	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.						
2	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.						
3	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.						
4	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.						
5	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.						
Indicador: No verbal							
6	Con mi postura corporal comunico mensajes.						
7	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.						
8	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.						
9	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.						
10	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.						
Dimensión Compromiso							
Indicador: Participación en la resolución de conflictos							
11	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva el motivo principal de lo secundario.						
12	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo tan intensamente aportando en su solución.						
13	Huyo de aquellas personas que me tratan como su “pañito de lágrimas” con sus problemas.						
14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.						
15	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un lío lo resuelvan satisfactoriamente.						
16	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que revienten.						
17	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.						
18	Tengo la disposición de meteme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.						
19	Sé cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos.						
20	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.						

Dimensión Perspectiva							
Indicador: Visualización de la solución del problema desde su perspectiva en el ahora							
21	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.						
22	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer ha girado 10 veces.						
23	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido estafalariamente.						
24	Vivo un relato como si estuviese presente en él.						
25	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.						
Indicador: Visualización de la solución del problema desde la óptica de quienes lo rodean							
26	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil poneme en el punto de referencia de cada uno.						
27	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit.						
28	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.						
29	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.						
30	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desoriento.						
Dimensión Control emocional							
Indicador: Control de emociones							
31	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.						
32	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.						
33	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.						
34	Tengo la habilidad para lograr en situaciones de conflicto que las personas regulen o controlen su estrés.						
35	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.						
Indicador: Control del comportamiento							
36	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado.						
37	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestosos de mi interlocutor se atenúen.						
38	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, sosegado, tranquilo, etc.						
39	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.						
40	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.						
Dimensión Empatía							
Indicador: Capacidad objetiva para entender el punto de vista de la persona							
41	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente.						
42	Según mi plasticidad para poneme en el punto de referencia de las personas en conflicto gestiono la solución.						
43	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.						
44	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.						
45	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.						

Indicador: Capacidad subjetiva para entender el punto de vista de la persona							
46	Me es difícil poneme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.						
47	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.						
48	Me es difícil poneme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina serrana.						
49	Me resulta difícil poneme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.						
50	Me es difícil poneme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la amazonia.						

Anexo 6: Certificado de validez del instrumento que mide: Competencias emocionales

Señor:
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela administración en la educación en la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: "**Competencias emocionales y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142 –S JL 2020**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de educación en administración y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Asqui Quispe, Norma Isabel
D.N.I: 09657709

Certificado de validez: Juez 1

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Conciencia emocional								
1	Soy consciente cuando me siento triste, enfadado, alegre, feliz.	x		x		x		
2	Con frecuencia manifiesto angustia o aflicción sin conocer el motivo.	x		x		x		
3	Tengo capacidad para determinar la emoción que experimento.	x		x		x		
4	Puedo percibir cuando los demás están contentos.	x		x		x		
5	Observo fácilmente si los otros expresan jovialidad, entusiasmo, desagrado o intolerancia.	x		x		x		
6	Algunas veces me siento acongojado, abatido y radiante en muy poco tiempo de diferencia.	x		x		x		
Dimensión Regulación emocional								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cuando mi conducta se extralimita, siempre expreso o realizo actividades de las cuales después me arrepiento.	x		x		x		
8	En forma constante tengo una conducta temperamental y actúo drásticamente.	x		x		x		
9	Mi estado de ánimo depende de cómo me traten los demás.	x		x		x		
10	Cuando tengo una dificultad, persisto hasta encontrar una solución.	x		x		x		
11	Si no puedo resolver un problema, de inmediato busco otras alternativas para lograrlo.	x		x		x		
12	Cuando estoy nervioso, sé cómo tranquilizarme.	x		x		x		
13	Si tengo un problema, me esfuerzo en reflexionar que tendrá una solución más viable.	x		x		x		
Dimensión Autonomía emocional								
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Me siento bien tal y como soy físicamente.	x		x		x		
15	Las actividades que realizo me generan mucha satisfacción.	x		x		x		
16	Acepto las opiniones de otros y cumplo con mis promesas.	x		x		x		
17	Me preocupa mucho que los demás descubran mi incapacidad para desarrollar ciertas actividades.	x		x		x		
18	No me es difícil solicitar ayuda cuando no puedo resolver un problema.	x		x		x		
19	En general, me siento satisfecho con mi vida.	x		x		x		
20	Cuando intento decidir cuál es la mejor solución a un problema, generalmente pienso en el efecto que cada alternativa puede tener en el bienestar de otras personas.	x		x		x		
21	Nada de lo que puedo reflexionar o realizar permite cambiar las circunstancias que me suceden.	x		x		x		

Dimensión Competencia social		Si	No	Si	No	Si	No
22	Me siento muy mal cuando los demás cuestionan lo que realizo o expreso.	x		x		x	
23	Me es complejo defender opiniones diferentes a las de otras personas.	x		x		x	
24	Con frecuencia tengo conflictos con quienes establezco algún tipo de comunicación.	x		x		x	
25	Cuando alguien me habla, siempre pienso en otras cosas y no escucho con suficiente atención.	x		x		x	
26	Me es difícil expresar mis opiniones con personas que no conozco.	x		x		x	
27	Tengo dificultades para manifestarme en público.	x		x		x	
28	Cuando necesito explicar alguna situación, me incomoda esperar mi turno.	x		x		x	
29	Me agrada apoyar a las personas que lo necesitan.	x		x		x	
30	Tengo facilidad para hacerme de amistades.	x		x		x	
31	Es sumamente complicado expresar lo que siento con mis amigos.	x		x		x	
Dimensión Competencia para la vida y el bienestar		Si	No	Si	No	Si	No
32	Logro alcanzar lo que me propongo, a partir de lo cual me fijo objetivos mayores.	x		x		x	
33	Me bloqueo cuando tengo que resolver conflictos.	x		x		x	
34	Luego de tomar una decisión, pienso en las consecuencias.	x		x		x	
35	Antes de resolver un problema, con frecuencia practico o pongo a prueba la solución para incrementar las posibilidades de éxito.	x		x		x	
36	Los errores que cometo me impulsan a mejorar.	x		x		x	
37	Generalmente me siento satisfecho con los resultados de las soluciones que doy a mis problemas.	x		x		x	
38	En realidad, me siento bien por las cosas que realizo.	x		x		x	
39	Cuando tengo un conflicto con alguien, primero escucho antes de actuar.	x		x		x	
40	En las situaciones problemáticas, atiendo a las partes y trato de mediar para lograr una solución satisfactoria.	x		x		x	

Observaciones: _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. / Mg: **LIZANDRO CRISPÍN, ROMMEL** **DNI: 09554022**

Especialidad del validador:Dr. Administración de la Educación

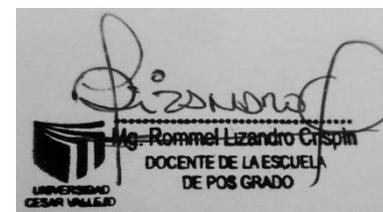
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de julio del 2020



Mg. Rommel Lizandro Crispin
DOCENTE DE LA ESCUELA
DE POS GRADO
UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO

Certificado de validez: Juez 2

N°	Dimensiones/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Conciencia emocional								
1	Soy consciente cuando me siento triste, enfadado, alegre, feliz.	X		X		X		
2	Con frecuencia manifiesto angustia o aflicción sin conocer el motivo.	X		X		X		
3	Tengo capacidad para determinar la emoción que experimento.	X		X		X		
4	Puedo percibir cuando los demás están contentos.	X		X		X		
5	Observo fácilmente si los otros expresan jovialidad, entusiasmo, desagrado o intolerancia.	X		X		X		
6	Algunas veces me siento acongojado, abatido y radiante en muy poco tiempo de diferencia.	X		X		X		
Dimensión Regulación emocional		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cuando mi conducta se extralimita, siempre expreso o realizo actividades de las cuales después me arrepiento.	X		X		X		
8	En forma constante tengo una conducta temperamental y actúo drásticamente.	X		X		X		
9	Mi estado de ánimo depende de cómo me traten los demás.	X		X		X		
10	Cuando tengo una dificultad, persisto hasta encontrar una solución.	X		X		X		
11	Si no puedo resolver un problema, de inmediato busco otras alternativas para lograrlo.	X		X		X		
12	Cuando estoy nervioso, sé cómo tranquilizarme.	X		X		X		
13	Si tengo un problema, me esfuerzo en reflexionar que tendrá una solución más viable.	X		X		X		
Dimensión Autonomía emocional		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Me siento bien tal y como soy físicamente.	X		X		X		
15	Las actividades que realizo me generan mucha satisfacción.	X		X		X		

16	Acepto las opiniones de otros y cumplo con mis promesas.	X		X		X	
17	Me preocupa mucho que los demás descubran mi incapacidad para desarrollar ciertas actividades.	X		X		X	
18	No me es difícil solicitar ayuda cuando no puedo resolver un problema.	X		X		X	
19	En general, me siento satisfecho con mi vida.	X		X		X	
20	Cuando intento decidir cuál es la mejor solución a un problema, generalmente pienso en el efecto que cada alternativa puede tener en el bienestar de otras personas.	X		X		X	
21	Nada de lo que puedo reflexionar o realizar permite cambiar las circunstancias que me suceden.	X		X		X	
Dimensión Competencia social		Si	No	Si	No	Si	No
22	Me siento muy mal cuando los demás cuestionan lo que realizo o expreso.	X		X		X	
23	Me es complejo defender opiniones diferentes a las de otras personas.	X		X		X	
24	Con frecuencia tengo conflictos con quienes establezco algún tipo de comunicación.	X		X		X	
25	Cuando alguien me habla, siempre pienso en otras cosas y no escucho con suficiente atención.	X		X		X	
26	Me es difícil expresar mis opiniones con personas que no conozco.	X		X		X	
27	Tengo dificultades para manifestarme en público.	X		X		X	
28	Cuando necesito explicar alguna situación, me incomoda esperar mi turno.	X		X		X	
29	Me agrada apoyar a las personas que lo necesitan.	X		X		X	
30	Tengo facilidad para hacerme de amistades.	X		X		X	
31	Es sumamente complicado expresar lo que siento con mis amigos.	X		X		X	
Dimensión Competencia para la vida y el bienestar		Si	No	Si	No	Si	No
32	Logro alcanzar lo que me propongo, a partir de lo cual me fijo objetivos mayores.	X		X		X	
33	Me bloqueo cuando tengo que resolver conflictos.	X		X		X	
34	Luego de tomar una decisión, pienso en las consecuencias.	X		X		X	
35	Antes de resolver un problema, con frecuencia practico o pongo	X		X		X	

	a prueba la solución para incrementar las posibilidades de éxito.						
36	Los errores que cometo me impulsan a mejorar.	X		X		X	
37	Generalmente me siento satisfecho con los resultados de las soluciones que doy a mis problemas.	X		X		X	
38	En realidad, me siento bien por las cosas que realizo.	X		X		X	
39	Cuando tengo un conflicto con alguien, primero escucho antes de actuar.	X		X		X	
40	En las situaciones problemáticas, atiendo a las partes y trato de mediar para lograr una solución satisfactoria.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

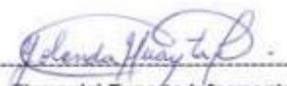
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 30 de mayo del 2020.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez: Juez 3

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Conciencia emocional								
1	Soy consciente cuando me siento triste, enfadado, alegre, feliz.	✓		✓		✓		
2	Con frecuencia manifiesto angustia o aflicción sin conocer el motivo.	✓		✓		✓		
3	Tengo capacidad para determinar la emoción que experimento.	✓		✓		✓		
4	Puedo percibir cuando los demás están contentos.	✓		✓		✓		
5	Observo fácilmente si los otros expresan jovialidad, entusiasmo, desagrado o intolerancia.	✓		✓		✓		
6	Algunas veces me siento acongojado, abatido y radiante en muy poco tiempo de diferencia.	✓		✓		✓		
Dimensión Regulación emocional								
7	Cuando mi conducta se extralimita, siempre expreso o realizo actividades de las cuales después me arrepiento.	✓		✓		✓		
8	En forma constante tengo una conducta temperamental y actúo drásticamente.	✓		✓		✓		
9	Mi estado de ánimo depende de cómo me traten los demás.	✓		✓		✓		
10	Cuando tengo una dificultad, persisto hasta encontrar una solución.	✓		✓		✓		
11	Si no puedo resolver un problema, de inmediato busco otras alternativas para lograrlo.	✓		✓		✓		
12	Cuando estoy nervioso, sé cómo tranquilizarme.	✓		✓		✓		
13	Si tengo un problema, me esfuerzo en reflexionar que tendrá una solución más viable.	✓		✓		✓		
Dimensión Autonomía emocional								
14	Me siento bien tal y como soy físicamente.	✓		✓		✓		
15	Las actividades que realizo me generan mucha satisfacción.	✓		✓		✓		
16	Acepto las opiniones de otros y cumplo con mis promesas.	✓		✓		✓		
17	Me preocupa mucho que los demás descubran mi incapacidad para desarrollar ciertas actividades.	✓		✓		✓		
18	No me es difícil solicitar ayuda cuando no puedo resolver un problema.	✓		✓		✓		
19	En general, me siento satisfecho con mi vida.	✓		✓		✓		
20	Cuando intento decidir cuál es la mejor solución a un problema, generalmente pienso en el efecto que cada alternativa puede tener en el bienestar de otras personas.	✓		✓		✓		
21	Nada de lo que puedo reflexionar o realizar permite cambiar las circunstancias que me suceden.	✓		✓		✓		
Dimensión Competencia social								
22	Me siento muy mal cuando los demás cuestionan lo que realizo o expreso.	✓		✓		✓		
23	Me es complejo defender opiniones diferentes a las de otras personas.	✓		✓		✓		
24	Con frecuencia tengo conflictos con quienes establezco algún tipo de comunicación.	✓		✓		✓		

25	Cuando alguien me habla, siempre pienso en otras cosas y no escucho con suficiente atención.	✓		✓		✓	
26	Me es difícil expresar mis opiniones con personas que no conozco.	✓		✓		✓	
27	Tengo dificultades para manifestarme en público.	✓		✓		✓	
28	Cuando necesito explicar alguna situación, me incomoda esperar mi turno.	✓		✓		✓	
29	Me agrada apoyar a las personas que lo necesitan.	✓		✓		✓	
30	Tengo facilidad para hacerme de amistades.	✓		✓		✓	
31	Es sumamente complicado expresar lo que siento con mis amigos.	✓		✓		✓	
Dimensión Competencia para la vida y el bienestar		Si	No	Si	No	Si	No
32	Logro alcanzar lo que me propongo, a partir de lo cual me fijo objetivos mayores.	✓		✓		✓	
33	Me bloqueo cuando tengo que resolver conflictos.	✓		✓		✓	
34	Luego de tomar una decisión, pienso en las consecuencias.	✓		✓		✓	
35	Antes de resolver un problema, con frecuencia practico o pongo a prueba la solución para incrementar las posibilidades de éxito.	✓		✓		✓	
36	Los errores que cometo me impulsan a mejorar.	✓		✓		✓	
37	Generalmente me siento satisfecho con los resultados de las soluciones que doy a mis problemas.	✓		✓		✓	
38	En realidad, me siento bien por las cosas que realizo.	✓		✓		✓	
39	Cuando tengo un conflicto con alguien, primero escucho antes de actuar.	✓		✓		✓	
40	En las situaciones problemáticas, atiendo a las partes y trato de mediar para lograr una solución satisfactoria.	✓		✓		✓	

Observaciones: **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. / Mg: **JOHNNY FÉLIX FARFÁN PIMENTEL** **06269132**
 DNI:.....

Especialidad del validador:..... **DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN / METODÓLOGO**

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 25 de junio del 2020

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 7: Certificado de validez del instrumento que mide: Negociación de conflictos

Certificado de validez: Juez 1

N°	Dimensiones/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Comunicación								
1	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.	x		x		x		
2	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.	x		x		x		
3	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.	x		x		x		
4	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.	x		x		x		
5	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.	x		x		x		
6	Con mi postura corporal comunico mensajes.	x		x		x		
7	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.	x		x		x		
8	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.	x		x		x		
9	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.	x		x		x		
10	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.	x		x		x		
Dimensión Compromiso								
11	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva el motivo principal de lo secundario.	x		x		x		
12	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo tan intensamente aportando en su solución.	x		x		x		
13	Huyo de aquellas personas que me tratan como su "pañito de lágrimas" con sus problemas.	x		x		x		
14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.	x		x		x		
15	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un lío lo resuelvan satisfactoriamente.	x		x		x		
16	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que revienten.	x		x		x		
17	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.	x		x		x		
18	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.	x		x		x		
19	Sé cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos.	x		x		x		
20	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.	x		x		x		

Dimensión Perspectiva		Si	No	Si	No	Si	No
21	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.	x		x		x	
22	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer ha girado 10 veces.	x		x		x	
23	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido estrafalariamente.	x		x		x	
24	Vivo un relato como si estuviese presente en él.	x		x		x	
25	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.	x		x		x	
26	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno.	x		x		x	
27	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit.	x		x		x	
28	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.	x		x		x	
29	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	x		x		x	
30	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desoriento.	x		x		x	
Dimensión Control emocional		Si	No	Si	No	Si	No
31	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.	x		x		x	
32	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.	x		x		x	
33	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.	x		x		x	
34	Tengo la habilidad para lograr en situaciones de conflicto que las personas regulen o controlen su estrés.	x		x		x	
35	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.	x		x		x	
36	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado.	x		x		x	
37	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestosos de mi interlocutor se atenúen.	x		x		x	
38	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, sosegado, tranquilo, etc.	x		x		x	
39	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.	x		x		x	
40	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.	x		x		x	

Dimensión Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
41	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente.	x		x		x	
42	Según mi plasticidad para ponerme en el punto de referencia de las personas en conflicto gestiono la solución.	x		x		x	
43	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.	x		x		x	
44	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.	x		x		x	
45	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.	x		x		x	
46	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.	x		x		x	
47	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.	x		x		x	
48	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina serrana.	x		x		x	
49	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.	x		x		x	
50	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la amazonia.	x		x		x	

Observaciones: _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. / Mg: **LIZANDRO CRISPÍN, ROMMEL** DNI:09554022

Especialidad del validador:**Dr. Administración de la Educación**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de julio del 2020

Mg. Rommel Lizandro Crispín
DOCENTE DE LA ESCUELA
DE POS GRADO
UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO

Certificado de validez: Juez 2

N°	Dimensiones/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Comunicación								
1	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.	X		X		X		
2	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.	X		X		X		
3	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.	X		X		X		
4	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.	X		X		X		
5	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.	X		X		X		
6	Con mi postura corporal comunico mensajes.	X		X		X		
7	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.	X		X		X		
8	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.	X		X		X		
9	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.	X		X		X		
10	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.	X		X		X		
Dimensión Compromiso		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva el motivo principal de lo secundario.	X		X		X		
12	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo tan intensamente aportando en su solución.	X		X		X		
13	Huyo de aquellas personas que me tratan como su "pañito de lágrimas" con sus problemas.	X		X		X		
14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el	X		X		X		



	propósito que solo quede para mí.						
15	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un lío lo resuelvan satisfactoriamente.	X		X		X	
16	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que revienten.	X		X		X	
17	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.	X		X		X	
18	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.	X		X		X	
19	Sé cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos.	X		X		X	
20	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.	X		X		X	
Dimensión Perspectiva		Si	No	Si	No	Si	No
21	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.	X		X		X	
22	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer ha girado 10 veces.	X		X		X	
23	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido estrafalariamente.	X		X		X	
24	Vivo un relato como si estuviese presente en él.	X		X		X	
25	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.	X		X		X	
26	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno.	X		X		X	
27	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit.	X		X		X	
28	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.	X		X		X	
29	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	X		X		X	
30	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desoriento.	X		X		X	
Dimensión Control emocional		Si	No	Si	No	Si	No
31	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.	X		X		X	

32	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.	X		X		X	
33	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.	X		X		X	
34	Tengo la habilidad para lograr en situaciones de conflicto que las personas regulen o controlen su estrés.	X		X		X	
35	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.	X		X		X	
36	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado.	X		X		X	
37	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestosos de mi interlocutor se atenúen.	X		X		X	
38	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, sosegado, tranquilo, etc.	X		X		X	
39	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.	X		X		X	
40	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.	X		X		X	
Dimensión Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
41	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente.	X		X		X	
42	Según mi plasticidad para ponerme en el punto de referencia de las personas en conflicto gestiono la solución.	X		X		X	
43	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.	X		X		X	
44	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.	X		X		X	
45	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.	X		X		X	
46	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.	X		X		X	
47	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.	X		X		X	
48	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina serrana.	X		X		X	
49	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.	X		X		X	



50

Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la amazonia.

X

X

X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X]**Aplicable después de corregir** []**No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador:

HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina

DNI:

09333287

Grado y Especialidad del validador:

DOCTORA EN EDUCACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 30 de mayo del 2020.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión
Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez: Juez 3

N°	Dimensiones/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Comunicación		✓		✓		✓		
1	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.	✓		✓		✓		
2	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.	✓		✓		✓		
3	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.	✓		✓		✓		
4	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.	✓		✓		✓		
5	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.	✓		✓		✓		
6	Con mi postura corporal comunico mensajes.	✓		✓		✓		
7	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.	✓		✓		✓		
8	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.	✓		✓		✓		
9	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.	✓		✓		✓		
10	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.	✓		✓		✓		
Dimensión Compromiso		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva el motivo principal de lo secundario.	✓		✓		✓		
12	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo tan intensamente aportando en su solución.	✓		✓		✓		
13	Huyo de aquellas personas que me tratan como su "pañito de lágrimas" con sus problemas.	✓		✓		✓		
14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.	✓		✓		✓		
15	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un lío lo resuelvan satisfactoriamente.	✓		✓		✓		
16	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que revienten.	✓		✓		✓		
17	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.	✓		✓		✓		
18	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.	✓		✓		✓		
19	Sé cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos.	✓		✓		✓		
20	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.	✓		✓		✓		
Dimensión Perspectiva		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.	✓		✓		✓		
22	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer ha girado 10 veces.	✓		✓		✓		

23	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido estrafalariamente.	✓		✓		✓	
24	Vivo un relato como si estuviese presente en él.	✓		✓		✓	
25	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.	✓		✓		✓	
26	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno.	✓		✓		✓	
27	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit.	✓		✓		✓	
28	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.	✓		✓		✓	
29	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	✓		✓		✓	
30	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desoriento.	✓		✓		✓	
Dimensión Control emocional		Si	No	Si	No	Si	No
31	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.	✓		✓		✓	
32	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.	✓		✓		✓	
33	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.	✓		✓		✓	
34	Tengo la habilidad para lograr en situaciones de conflicto que las personas regulen o controlen su estrés.	✓		✓		✓	
35	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.	✓		✓		✓	
36	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado.	✓		✓		✓	
37	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestosos de mi interlocutor se atenúen.	✓		✓		✓	
38	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, sosegado, tranquilo, etc.	✓		✓		✓	
39	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.	✓		✓		✓	
40	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.	✓		✓		✓	
Dimensión Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
41	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente.	✓		✓		✓	
42	Según mi plasticidad para ponerme en el punto de referencia de las personas en conflicto gestiono la solución.	✓		✓		✓	
43	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.	✓		✓		✓	
44	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.	✓		✓		✓	
45	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.	✓		✓		✓	

46	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.	✓		✓		✓	
47	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mi lo que debe ser desde mi punto de vista.	✓		✓		✓	
48	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina serrana.	✓		✓		✓	
49	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.	✓		✓		✓	
50	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la amazonia.	✓		✓		✓	

HAY SUFICIENCIA

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

JOHNNY FÉLIX FARFÁN PIMENTEL

06269132

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DNI:.....

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN / METODÓLOGO

Especialidad del validador:.....

Lima, 25 de junio del 2020

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
Firma del Experto Informante.

Anexo 8. Análisis de Confiabilidad del instrumento para la variable Competencias emocionales

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	26	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	40

Debido a que el coeficiente Alpha de Cronbach es mayor a 0.7 el instrumento quedó confiable para su aplicación.

Anexo 9. Análisis de Confiabilidad del instrumento para la variable Negociación de conflictos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	26	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	50

Debido a que el coeficiente Alpha de Cronbach es mayor a 0.7 el instrumento quedó confiable para su aplicación.

Anexo 10: Carta de presentación



Escuela de Posgrado

"Año de la universalización de la salud"

Lima, 27 DE MAYO DEL 2020

Carta P. 178 -2020 EPG UCV LE.

SEÑOR(A)
MGTR JOSE BRUNO CHIPANA
DIRECTOR
I.E. N° 0142 MARTIR DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Asunto: Carta de Presentación del estudiante ASQUI QUISPE NORMA ISABEL

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ASQUI QUISPE NORMA ISABEL Identificado (a) con DNI N° 09657709 y código de matrícula N° 6700298560; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"COMPETENCIAS EMOCIONALES Y LA NEGOCIACION DE CONFLICTOS EN DOCENTES DE LA I.E. No 0142-S.J.L 2020"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente.



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



Mg. Nelson J. Brano Chipana
DIRECTOR

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 11: Detalle de confiabilidad del instrumento

Para el instrumento que mide la variable: Competencias emocionales

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Soy consciente cuando me siento triste, enfadado, alegre, feliz.	131,39	180,747	,188	,833
Con frecuencia manifiesto angustia o aflicción sin conocer el	133,20	171,554	,418	,826
Tengo capacidad para determinar la emoción que experimento.	131,36	182,867	,113	,834
Puedo percibir cuando los demás están contentos.	131,56	179,667	,231	,831
Observo fácilmente si los otros expresan jovialidad, entusiasmo, desagrado o intolerancia.	131,67	179,412	,252	,831
Algunas veces me siento acongojado, abatido y radiante en muy poco tiempo de diferencia.	132,97	169,721	,462	,824
Cuando mi conducta se extralimita, siempre expreso o realizo actividades de las cuales después me arrepiento.	133,15	168,914	,503	,823
En forma constante tengo una conducta temperamental y actúo drásticamente.	133,52	174,354	,410	,826
Mi estado de ánimo depende de cómo me traten los demás.	133,21	179,638	,167	,834

Cuando tengo una dificultad, persisto hasta encontrar una solución.	131,31	177,838	,351	,828
Si no puedo resolver un problema, de inmediato busco otras alternativas para lograrlo.	131,27	177,442	,409	,827
Cuando estoy nervioso, sé cómo tranquilizarme.	131,60	181,256	,184	,832
Si tengo un problema, me esfuerzo en reflexionar que tendrá una solución más viable.	131,45	178,554	,374	,828
Me siento bien tal y como soy físicamente.	131,34	183,999	,054	,836
Las actividades que realizo me generan mucha satisfacción.	131,21	178,726	,344	,829
Acepto las opiniones de otros y cumplo con mis promesas.	131,49	181,620	,184	,832
Me preocupa mucho que los demás descubran mi incapacidad para desarrollar ciertas actividades.	133,10	175,661	,346	,828
No me es difícil solicitar ayuda cuando no puedo resolver un problema.	131,82	181,716	,175	,833
En general, me siento satisfecho con mi vida.	131,42	180,399	,211	,832
Cuando intento decidir cuál es la mejor solución a un problema, generalmente pienso en el efecto que cada alternativa puede tener en el bienestar de otras personas.	131,59	177,815	,392	,828
Nada de lo que puedo reflexionar o realizar permite cambiar las circunstancias que me suceden.	132,64	175,069	,331	,829

Me siento muy mal cuando los demás cuestionan lo que realizo o expreso.	133,00	172,633	,437	,825
Me es complejo defender opiniones diferentes a las de otras personas.	132,89	176,177	,309	,829
Con frecuencia tengo conflictos con quienes establezco algún tipo de comunicación.	133,57	175,513	,349	,828
Cuando alguien me habla, siempre pienso en otras cosas y no escucho con suficiente atención.	133,60	182,648	,150	,833
Me es difícil expresar mis opiniones con personas que no conozco.	133,05	174,959	,315	,829
Tengo dificultades para manifestarme en público.	133,34	176,176	,262	,831
Cuando necesito explicar alguna situación, me incomoda esperar mi turno.	133,50	178,506	,278	,830
Me agrada apoyar a las personas que lo necesitan.	131,15	175,851	,556	,825
Tengo facilidad para hacerme de amistades.	131,75	183,633	,051	,837
Es sumamente complicado expresar lo que siento con mis amigos.	133,30	173,175	,413	,826
Logro alcanzar lo que me propongo, a partir de lo cual me fijo objetivos mayores.	131,46	176,834	,406	,827
Me bloqueo cuando tengo que resolver conflictos.	133,36	180,031	,163	,834
Luego de tomar una decisión, pienso en las consecuencias.	132,27	174,506	,367	,828

Antes de resolver un problema, con frecuencia practico o pongo a prueba la solución para incrementar las posibilidades de éxito.	131,65	180,205	,284	,830
Los errores que cometo me impulsan a mejorar.	131,22	177,822	,439	,827
Generalmente me siento satisfecho con los resultados de las soluciones que doy a mis problemas.	131,44	178,376	,445	,827
En realidad, me siento bien por las cosas que realizo.	131,34	179,163	,323	,829
Cuando tengo un conflicto con alguien, primero escucho antes de actuar.	131,32	177,893	,419	,827
En las situaciones problemáticas, atiendo a las partes y trato de mediar para lograr una solución satisfactoria.	131,41	178,473	,460	,827

Para el instrumento que mide la variable: Negociación de conflictos

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.	182,61	401,734	,411	,904
Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.	181,96	414,290	,125	,907
Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.	183,02	399,569	,455	,903
Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.	183,40	408,268	,272	,905
Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.	181,89	415,013	,119	,907
Con mi postura corporal comunico mensajes.	182,65	398,408	,600	,902
Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.	183,21	398,271	,432	,903
Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.	182,76	401,373	,442	,903
Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin	183,30	384,618	,648	,900
Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.	182,76	400,614	,443	,903
Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva el motivo principal de lo secundario.	182,79	399,663	,560	,902
Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo tan intensamente aportando en su solución.	182,42	399,817	,517	,903

Huyo de aquellas personas que me tratan como su “pañito de lágrimas” con sus problemas.	183,71	405,169	,299	,905
Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.	183,22	405,569	,330	,905
Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un lío lo resuelvan satisfactoriamente.	182,81	398,002	,508	,903
Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que revienten.	183,12	395,073	,597	,902
Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.	182,92	396,247	,602	,902
Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.	183,25	394,089	,577	,902
Sé cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos.	182,89	400,076	,507	,903
Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.	182,87	405,604	,378	,904
Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.	183,37	395,807	,537	,902
Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer ha girado 10 veces.	183,81	394,230	,560	,902
Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido estrafalariamente.	183,42	408,096	,262	,905

Vivo un relato como si estuviese presente en él.	182,87	406,415	,400	,904
Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.	183,60	409,104	,216	,906
Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno.	182,67	395,336	,688	,901
Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit.	183,60	402,825	,404	,904
Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.	183,00	410,481	,230	,906
Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	182,75	399,025	,596	,902
Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desoriento.	183,49	414,633	,094	,908
Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.	183,32	402,222	,433	,903
Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.	182,87	404,845	,423	,904
Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.	182,65	400,458	,512	,903
Tengo la habilidad para lograr en situaciones de conflicto que las personas regulen o controlen su estrés.	182,66	401,923	,552	,903

Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.	183,01	403,810	,424	,904
Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado.	183,70	407,985	,272	,905
La expresión de mi rostro logra que los gestos molestos de mi interlocutor se atenúen.	182,94	399,730	,590	,902
Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, sosegado, tranquilo, etc.	183,55	421,997	-,076	,909
Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.	182,84	402,872	,476	,903
Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.	182,84	400,594	,616	,902
Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente.	182,57	401,159	,539	,903
Según mi plasticidad para ponerme en el punto de referencia de las personas en conflicto gestiono la solución.	182,64	402,335	,542	,903
Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.	183,01	409,430	,322	,905
Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.	182,70	406,238	,425	,904

Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.	182,71	399,499	,626	,902
Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.	183,66	415,847	,087	,907
Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.	183,50	419,418	-,010	,908
Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina serrana.	183,89	417,291	,032	,908
Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.	183,54	411,416	,126	,908
Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la amazonia.	183,77	417,898	,014	,909

Anexo 12: Base de datos de los instrumentos (de Excel)

ID	Edad	Edad.cat	Sexo	TS	TS.cat	CE1	CE2	CE3	CE4	CE5	CE6	CE7	CE8	CE9	CE10	CE11	CE12	CE13	CE14	CE15	CE16	CE17	CE18	CE19	CE20
1	53	3	1	1	1	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4
2	55	3	2	26	3	4	2	4	5	4	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4
3	39	2	1	2	1	5	1	5	5	5	1	1	1	2	5	5	4	4	5	4	5	2	4	5	4
4	42	2	2	1	1	5	2	4	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	58	3	2	20	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	5	4
6	64	4	2	34	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
7	48	3	2	20	2	4	3	4	5	4	4	3	2	1	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4
8	45	2	2	10	1	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4
9	49	3	1	19	2	5	2	4	4	5	2	2	2	2	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	5
10	54	3	1	25	3	5	1	5	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	4
11	47	3	2	18	2	4	2	4	4	4	1	2	1	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4
12	28	1	2	3	1	5	2	4	4	4	2	1	2	1	4	1	5	4	5	5	4	2	5	3	4
13	50	3	1	22	3	5	1	5	4	4	1	2	2	2	5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	4
14	57	3	2	28	3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
15	38	2	1	10	1	4	1	4	4	4	2	1	2	2	4	5	4	4	4	5	4	2	2	4	4
16	40	2	2	2	1	4	2	4	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	42	2	2	2	1	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	2	4
18	40	2	1	1	1	4	2	4	5	5	3	2	2	2	5	5	5	2	5	5	5	3	4	5	4
19	41	2	1	7	1	4	2	4	4	4	1	1	1	1	5	5	4	4	5	4	4	1	4	4	4
20	56	3	1	20	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	57	3	1	21	3	5	1	5	4	4	2	4	2	2	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4
22	56	3	1	20	2	5	2	4	2	2	4	4	2	5	4	5	4	4	5	5	5	2	4	5	4
23	41	2	2	3	1	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	50	3	1	18	2	5	1	5	5	4	2	1	1	2	2	4	2	4	5	5	4	2	4	5	4
25	44	2	2	2	1	4	2	4	4	4	2	4	2	2	5	5	4	5	3	5	4	2	4	4	5
26	38	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
27	38	2	2	3	1	5	2	5	4	4	2	2	2	2	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4
28	48	3	1	20	2	4	2	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4
29	33	2	2	6	1	5	1	5	5	5	2	1	1	1	5	5	5	5	4	5	5	1	1	4	5

30	44	2	2	15	2	4	4	5	5	5	2	2	2	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4
31	39	2	2	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	48	3	1	18	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
33	56	3	1	4	1	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
34	48	3	2	18	2	2	4	2	4	4	3	2	1	4	5	4	5	4	5	4	1	2	4	4	2
35	64	4	2	34	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
36	46	3	2	4	1	4	2	2	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	50	3	2	2	1	4	2	4	3	4	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
38	45	2	1	15	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	5	4	4	2	2	4	4
39	40	2	2	20	2	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5
40	43	2	2	4	1	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4
41	38	2	1	10	1	5	2	5	5	4	1	1	1	1	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4
42	42	2	1	15	2	5	1	5	5	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5
43	28	1	2	5	1	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
44	38	2	1	11	2	5	1	5	5	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	2
45	35	2	1	5	1	5	1	5	5	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
46	35	2	1	8	1	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4
47	54	3	1	28	3	5	1	5	5	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4
48	45	2	2	15	2	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3
49	32	2	2	7	1	5	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5
50	59	3	1	30	3	4	4	2	2	1	4	2	1	2	5	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5
51	48	3	1	24	3	5	1	5	4	4	1	1	1	1	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	4
52	32	2	1	5	1	5	1	5	4	4	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
53	36	2	2	5	1	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	4	4	2	3
54	63	4	2	23	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
55	62	4	1	1	1	4	1	4	4	4	2	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	4
56	48	3	2	18	2	4	2	4	5	5	3	2	2	2	4	4	2	4	4	3	4	2	2	3	4
57	48	3	2	15	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4
58	49	3	1	28	3	4	1	5	4	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4
59	40	2	2	10	1	4	4	2	2	2	4	5	5	1	4	4	2	4	1	2	2	4	2	2	4
60	47	3	2	18	2	4	2	5	4	4	2	2	2	1	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	4
61	32	2	1	6	1	5	1	5	4	4	1	1	1	1	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	4

11	4	4	2	1	2	3	4	1	5	5	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	162	3
12	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	5	5	5	3	4	156	2
13	4	2	2	2	2	2	2	1	5	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	164	3
14	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	140	2
15	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	152	2
16	2	3	3	1	2	2	3	3	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	148	2
17	4	3	4	1	2	2	2	2	4	5	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	151	2
18	4	2	4	1	1	2	1	1	4	4	1	5	1	2	5	4	4	4	4	5	165	3
19	2	2	2	1	2	2	2	2	5	4	2	4	2	3	5	5	4	4	4	4	157	2
20	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	5	4	151	2
21	2	2	2	1	1	2	1	2	5	4	2	5	2	4	4	5	4	4	5	5	171	3
22	2	2	2	2	2	2	2	1	5	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	160	2
23	4	4	4	2	2	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	5	4	5	5	5	158	2
24	2	2	2	1	2	2	2	1	4	5	1	4	2	2	4	4	4	5	4	4	156	2
25	4	2	4	2	2	2	2	2	5	4	2	5	2	2	5	4	4	4	4	4	159	2
26	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	86	1
27	2	2	4	2	2	2	2	2	5	5	2	4	2	5	4	5	5	5	4	4	161	3
28	3	2	4	4	2	3	2	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	145	2
29	2	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	5	1	2	5	5	4	5	5	5	170	3
30	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	164	3
31	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	144	2
32	4	5	2	2	1	2	1	2	5	5	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	171	3
33	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	5	5	4	157	2
34	2	5	1	2	1	2	5	2	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	147	2
35	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	146	2
36	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	146	2
37	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	146	2
38	2	1	2	1	2	2	2	2	4	4	2	4	1	2	2	4	4	4	4	4	147	2
39	4	2	1	1	2	1	1	2	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	5	5	169	3
40	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	136	2
41	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	156	2
42	4	1	2	1	1	1	1	2	4	4	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	168	3

75	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	142	2
76	1	3	4	4	2	4	2	4	4	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	155	2
77	1	3	4	1	1	1	1	1	5	5	2	5	1	4	4	5	5	5	5	5	172	3
78	2	1	2	1	1	4	2	1	5	5	2	4	2	5	4	5	5	5	5	4	174	3
79	2	2	2	1	2	2	1	2	4	4	2	4	1	2	4	4	5	4	5	4	157	2
80	2	2	2	1	2	2	1	1	4	4	1	5	1	2	4	4	4	4	4	4	157	2

ID	NC1	NC2	NC3	NC4	NC5	NC6	NC7	NC8	NC9	NC10	NC11	NC12	NC13	NC14	NC15	NC16	NC17	NC18	NC19	NC20	NC21	NC22	NC23	NC24	NC25
1	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2
2	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	1	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3
3	5	5	4	2	5	5	5	6	4	5	4	4	2	3	5	4	4	4	3	5	3	3	2	4	2
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
6	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	2
8	5	5	4	3	5	5	5	3	3	2	3	3	3	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	2	2
9	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	5	3	1	1	5	2
10	5	6	5	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
11	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3
12	3	5	3	1	4	5	1	5	3	5	4	6	1	1	1	3	2	1	6	1	1	3	2	3	1
13	4	5	4	3	6	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
15	4	5	4	3	6	4	3	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
16	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
18	4	5	5	5	5	4	4	3	2	3	1	6	2	3	3	4	2	2	4	4	1	2	3	4	3
19	5	5	6	4	5	4	4	4	4	5	4	5	2	2	5	2	4	5	3	4	6	3	5	5	4
20	4	5	4	4	4	4	6	5	5	4	5	4	3	6	6	3	6	4	4	4	3	4	3	3	2
21	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
22	5	3	4	2	5	4	4	4	4	5	3	5	2	4	5	4	3	4	4	4	3	2	5	4	3
23	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4

5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
6	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
7	4	4	3	4	6	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	4	4	2	5	5	5	3	5	5	5	2	2	2	6	5	3	4	5	3	4
9	3	2	3	3	2	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4
10	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4
11	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
12	5	3	3	3	1	1	5	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4
13	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4
14	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
15	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
18	4	2	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	4	2	4	5	6	3
19	4	2	3	4	4	3	2	5	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	5
20	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	4
22	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	4
23	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
24	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
26	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5
27	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
28	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	6	2	2	5	1	2	6	6	6	5	1	5	1	6	4	6	6	5	6	6
30	5	3	4	5	3	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4
31	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
32	6	3	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5
33	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	2	3	5	4	4	2	2	1	2	3	3	4	3	4	4	5	4
35	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

37	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
38	4	3	3	4	2	3	4	5	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
39	5	2	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4
40	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
41	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
42	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
43	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
44	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	6	5	6	6	1	5	5	6	5	5	3	6	1	5	6	6	6	5	6
46	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4
47	4	2	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
48	6	6	4	6	5	1	5	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	1	3	4	5	5	3	5
50	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4
51	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4
52	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	5	4	4	4
53	4	2	3	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2
54	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
56	2	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2
57	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
58	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
59	2	5	6	1	5	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	2	4	2	3
60	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	1	4	3	4	4	5	4	4	4
61	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	3	4	3	2	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
63	4	1	1	4	6	6	6	4	2	1	4	4	6	1	4	4	4	4	4
64	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
65	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
67	5	3	6	5	2	5	5	6	5	6	1	6	2	6	4	6	6	5	5
68	6	4	5	5	3	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	5	6

69	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
70	6	4	5	5	4	5	4	5	6	5	2	4	3	5	5	4	5	3	5	5
71	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
72	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
75	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
76	6	6	1	6	2	5	3	6	6	3	6	4	2	4	6	6	6	6	6	6
77	5	1	4	6	5	1	6	6	6	3	1	6	1	6	6	6	4	1	2	6
78	5	4	6	6	4	4	4	5	4	5	1	5	3	4	4	4	4	3	5	6
79	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

ID	NC46	NC47	NC48	NC49	NC50	D1.A	CAT.D1	D2.A	CAT.D2	D3.A	CAT.D3	D4.A	CAT.D4	D5.A	CAT.D5	Ptje.NC	cat.Nc
1	3	3	3	3	4	39	2	34	2	37	2	39	2	39	2	189	2
2	5	2	2	4	2	40	2	42	2	41	2	43	2	42	2	206	2
3	2	4	2	2	2	49	3	38	2	42	2	38	2	47	2	213	2
4	3	4	3	4	4	39	2	37	2	37	2	37	2	37	2	184	2
5	3	3	3	3	3	35	2	35	2	37	2	36	2	39	2	182	2
6	3	3	3	4	4	37	2	36	2	36	2	38	2	36	2	185	2
7	4	5	3	3	3	37	2	36	2	34	1	36	2	37	2	179	2
8	3	5	3	2	4	41	2	41	2	33	1	49	3	37	2	205	2
9	2	3	5	2	5	41	2	36	2	33	1	36	2	40	2	190	2
10	3	3	3	3	3	43	2	35	2	39	2	37	2	42	2	196	2
11	3	3	3	4	3	45	2	38	2	38	2	36	2	38	2	196	2
12	3	4	1	1	1	40	2	26	1	32	1	39	2	46	2	195	2
13	4	4	3	3	3	41	2	37	2	38	2	38	2	39	2	193	2
14	3	4	3	3	3	39	2	36	2	34	1	37	2	37	2	186	2
15	3	3	3	3	3	41	2	40	2	38	2	38	2	40	2	197	2
16	3	3	3	5	3	40	2	37	2	39	2	37	2	38	2	190	2
17	3	3	3	4	3	38	2	37	2	37	2	40	2	38	2	190	2

18	2	1	1	6	1	37	2	31	1	35	2	39	2	44	2	191	2
19	2	2	2	2	2	45	2	36	2	38	2	41	2	46	2	200	2
20	4	3	3	4	3	44	2	45	2	38	2	37	2	38	2	203	2
21	3	3	2	3	4	43	2	38	2	35	2	35	2	40	2	191	2
22	2	3	2	3	2	43	2	38	2	34	1	36	2	44	2	198	2
23	4	4	4	4	4	42	2	35	2	33	1	39	2	31	1	180	2
24	2	3	2	3	3	36	2	31	1	36	2	35	2	40	2	179	2
25	3	3	3	4	3	38	2	35	2	37	2	39	2	36	2	184	2
26	5	5	6	6	6	51	3	52	3	38	2	43	2	34	1	208	2
27	3	3	4	4	3	38	2	33	1	35	2	35	1	35	2	180	2
28	3	3	3	4	3	33	1	32	1	32	1	33	1	35	2	166	1
29	1	1	1	1	1	54	3	48	2	42	2	49	3	59	3	255	3
30	3	2	3	5	4	46	2	42	2	39	2	41	2	39	2	208	2
31	4	5	5	5	4	41	2	48	2	38	2	36	2	30	1	189	2
32	3	2	1	1	1	49	3	43	2	46	2	41	2	49	3	221	2
33	3	3	3	4	3	46	2	30	1	36	2	36	2	39	2	187	2
34	2	5	5	1	1	39	2	24	1	30	1	39	2	41	2	178	2
35	3	3	3	3	3	36	2	34	2	35	2	34	1	37	2	177	2
36	4	3	4	4	4	40	2	42	2	35	2	38	2	36	2	190	2
37	4	3	4	4	4	37	2	34	2	34	1	39	2	34	1	179	2
38	3	3	3	2	5	43	2	35	2	38	2	38	2	39	2	195	2
39	3	3	3	3	3	48	2	47	2	44	2	40	2	41	2	215	2
40	4	5	4	5	4	42	2	42	2	36	2	37	2	36	2	190	2
41	3	3	3	3	3	41	2	38	2	37	2	38	2	39	2	193	2
42	3	3	3	3	3	39	2	38	2	38	2	39	2	38	2	192	2
43	4	4	4	4	4	35	2	38	2	37	2	36	2	34	1	177	2
44	4	3	3	3	3	43	2	36	2	42	2	37	2	39	2	195	2
45	2	2	1	1	1	52	3	54	3	44	2	48	2	57	3	251	3
46	4	3	3	4	3	35	2	37	2	34	1	34	1	38	2	179	2
47	3	3	2	3	2	41	2	35	2	42	2	38	2	42	2	200	2
48	4	4	4	6	1	36	2	36	2	32	1	29	1	36	2	169	1
49	4	4	1	6	1	37	2	35	2	35	2	41	2	41	2	189	2

50	3	4	4	4	4	50	3	43	2	35	2	36	2	36	2	204	2
51	3	3	2	2	2	41	2	36	2	39	2	39	2	45	2	202	2
52	3	3	2	2	2	39	2	35	2	37	2	41	2	44	2	199	2
53	4	4	4	4	4	28	1	34	1	32	1	28	1	29	1	154	1
54	3	4	3	3	4	35	2	37	2	34	1	35	2	37	2	179	2
55	3	4	3	3	3	40	2	39	2	39	2	38	2	39	2	192	2
56	2	2	2	2	4	31	1	32	1	36	2	36	2	40	2	172	1
57	3	3	3	3	3	38	2	34	2	35	2	36	2	39	2	182	2
58	3	3	2	2	2	40	2	37	2	35	2	36	2	44	2	198	2
59	5	5	4	3	4	34	1	33	1	30	1	29	1	27	1	149	1
60	3	3	3	1	4	47	2	40	2	37	2	41	2	43	2	208	2
61	2	2	2	2	2	40	2	36	2	39	2	38	2	45	2	199	2
62	4	4	4	4	4	32	1	37	2	31	1	32	1	33	1	167	1
63	4	4	5	6	6	33	1	36	2	30	1	31	1	30	1	161	1
64	4	4	4	4	4	25	1	33	1	32	1	33	1	31	1	156	1
65	3	4	3	4	3	38	2	39	2	37	2	36	2	38	2	186	2
66	3	3	4	4	4	36	2	30	1	38	2	39	2	37	2	180	2
67	1	2	1	1	2	50	3	53	3	50	3	49	3	55	3	246	3
68	1	1	1	1	1	52	3	58	3	43	2	50	3	59	3	259	3
69	3	3	3	2	3	42	2	37	2	38	2	38	2	41	2	196	2
70	4	3	3	4	3	48	2	43	2	41	2	47	2	40	2	214	2
71	3	4	4	3	5	49	3	40	2	35	2	37	2	36	2	196	2
72	2	3	3	2	2	37	2	35	2	39	2	38	2	43	2	192	2
73	4	3	2	2	2	41	2	37	2	37	2	37	2	42	2	195	2
74	3	3	2	2	2	37	2	36	2	37	2	37	2	42	2	192	2
75	4	4	4	3	4	34	1	38	2	35	2	38	2	37	2	182	2
76	6	3	2	5	2	51	3	48	2	45	2	42	2	47	2	223	2
77	1	6	1	6	1	43	2	41	2	44	2	47	2	39	2	210	2
78	3	4	4	4	4	41	2	38	2	39	2	42	2	38	2	197	2
79	3	4	3	3	3	37	2	36	2	38	2	37	2	39	2	188	2
80	3	2	1	2	3	38	2	34	2	36	2	34	1	44	2	191	2