



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la
negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP
Trujillo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro En Psicología Educativa

AUTOR:

Br. Nilo Shica Aguilar

ASESOR:

Mg. Darwin Richard Merino Hidalgo

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Evaluación y Aprendizaje

PERÚ - 2019

JURADO DE TESIS



Dra. Patricia Moreno torres

Presidenta



Dr. Jorge Díaz Agreda

Secretario



Mg. Richard Merino Hidalgo

Vocal

Dedicatoria

A Nilary mi hija, por ser la expresión perfecta del amor de Dios, mi fortaleza y motivación, a mi Madre por ser un ejemplo real y verdadero de amor para los suyos primeramente y para el prójimo, protectora, ejemplo de nobleza y sacrificio.

Agradecimiento

A Dios, por sus bendiciones en mi vida y en los míos, al personal de oficiales, suboficiales, alumnos de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional PNP Trujillo, por brindarme la oportunidad de perfeccionar mis conocimientos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. Nilo SHICA AGUILAR, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Psicología Educativa, de la Universidad César Vallejo, Sede Trujillo; declaro el trabajo académico titulado "Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP, Trujillo", presentada, en 74 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Psicología Educativa, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 19 de enero del 2019



Nilo SHICA AGUILAR
DNI: 44434485

Presentación

Respetados Señores miembros del jurado,

Presento la tesis denominado “Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la Escuela PNP Trujillo, 2018”, cuyo principal objetivo fue determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la “Universidad César Vallejo”, a fin de alcanzar el grado de Maestro en Psicología Educativa.

La investigación se divide en siete capítulos: en el primer capítulo tenemos el aspecto introductorio, tales como la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas a las variables de investigación, así como la formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo contiene el método de investigación donde se desarrolla el diseño y variables de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, su validez y confiabilidad, además del método de análisis de datos y los aspectos éticos. El tercer capítulo corresponde a la interpretación de los resultados. El cuarto capítulo concierne a la discusión de resultados, para que posteriormente se realicen las conclusiones en el quinto capítulo. El sexto capítulo aborda las recomendaciones, y finalmente en el séptimo capítulo se detallan las referencias bibliográficas.

Anhelo haber cumplido los requisitos de aceptación, para su evaluación y aprobación.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCION	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Justificación del estudio	32
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	34
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	35
2.2 Variables, operacionalización	36
2.3 Población y muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5 Métodos de análisis de datos	44
2.6 Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	60

ANEXOS

✓ Análisis de Normalidad de las Variables de estudio	65
✓ Instrumentos	66
✓ Matriz de consistencia	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de población de estudiantes de la escuela PNP – Trujillo	39
Tabla 2	Distribución de muestra de estudiantes de la escuela PNP	40
Tabla 3	Nivel de Inteligencia Emocional en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.	46
Tabla 4	Nivel de Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.	47
Tabla 5	Correlación entre de la Inteligencia Emocional y las Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.	48
Tabla 6	Correlación entre de la Inteligencia Intrapersonal y las Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.	49
Tabla 7	Correlación entre de la Inteligencia Interpersonal y las Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.	50
Tabla 8	Correlación entre de la Adaptabilidad y las Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.	51
Tabla 9	Correlación entre el Manejo del Estrés y las Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.	52
Tabla 10	Correlación entre el Ánimo General y las Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.	54
Tabla 11	Análisis de Normalidad de las Variables de estudio: Inteligencia Emocional y Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.	65

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP de Trujillo.

La investigación siguió un diseño descriptivo correlacional, se utilizó una muestra de 174 alumnos, seleccionados mediante muestreo estratificado, quienes fueron evaluados con el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (1997) cuya adaptación peruana fue realizada por Nelly Ugarriza (2004) y el Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos de Luis Vicuña Peri (2008).

Luego de haber realizado el análisis estadístico se encontró que el 49 % presenta un nivel Muy desarrollado de Inteligencia Emocional, así mismo el 48% y 41% evidencian una tendencia a adecuada y adecuada respectivamente de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos; además mediante el análisis del coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman, los resultados revelan una correlación directa, con un tamaño de efecto pequeño y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos; habiéndose obtenido una *rho* de Spearman = .17 y un nivel de significancia de .002.

Palabras clave: inteligencia emocional, negociación de conflictos, habilidades, gestión, alumnos PNP.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and management skills in the negotiation of conflicts in the students of the Trujillo PNP school.

The research followed a correlational descriptive design, it became a sample of 174 students, it was selected by stratified sampling, the Emotional Intelligence Inventory of Bar-On (1997) was evaluated, whose adaptation was carried out by Nelly Ugarriza (2004) and the Skills Test for Management in the Negotiation of Conflicts by Luis Vicuña Peri (2008).

After having carried out the statistical analysis, it was found that 49% have a very well developed level of Emotional Intelligence, and 48% and 41% evidenced an adequate tendency of management skills in the negotiation of conflicts. In addition to the analysis of Spearman's nonparametric Rho correlation coefficient, the results reveal a direct correlation, a small and statistically significant effect ($p < .05$) between emotional intelligence and management skills in negotiation management of conflicts, having obtained a rho of Spearman = .17 and a level of significance of .002.

Keywords: emotional intelligence, conflict negotiation, skills, management, PNP students.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La sociedad necesita tener profesionales competentes, no sólo capaz en conocimientos y destrezas técnicas sino también en habilidades tales como liderazgo, desarrollo del espíritu de equipo, motivación y comunicación, así como negociación, gestión de conflictos y control emocional, debido a que estas capacidades son indispensables en la colectividad actual y en las organizaciones e instituciones que han mejorado sus procesos; sin embargo aun cuando los saberes y conocimientos están presentes, estos no son suficientes, se necesitan personas que interactúen adecuadamente en distintos ámbitos; y para estar preparados e interrelacionar de manera eficaz con los demás es necesario desarrollar capacidades importantes como la inteligencia emocional que son la base para el perfeccionamiento de las habilidades sociales, del control de emociones y resolución de conflictos (Lagos, 2012).

En el 2015 un informe del Foro Económico Mundial, donde evaluaron las condiciones que las 144 principales economías del mundo ofrecen para el desarrollo y la inversión, tomando aspectos tales como la confianza, fortaleza de las instituciones y fiabilidad de los servicios policiales, llevo a realizar un análisis de las tres mejores policías, tales como la policía de Finlandia, de Nueva Zelanda y los Carabineros de Chile, de esta última según una encuesta realizada por el Centro de Estudios y Cohesión social (COES) reveló la influencia en la relación de los Carabineros con su país, al respecto declaran que se muestran atentos y corteses con las personas y que por su profesionalismo y fuerte ética ganaron el respeto de la sociedad, demostrando con ello la calidad en el servicio que brindan (Wyer, 2015).

Sin embargo al examinar la realidad de las instituciones públicas de nuestro país, encontramos diferentes situaciones que son importantes resaltar, se observa una creciente desconfianza de los ciudadanos hacia las mismas, la debilidad en sus procesos, la burocracia y el servicio brindado por los servidores y funcionarios públicos, son algunas de sus causas (INEI, 2018); dentro de estas instituciones, entre las más grandes e importantes, tenemos a la Policía Nacional del Perú, que a lo largo de los años, desde su unificación en el año 1988 entre las tres instituciones existentes en aquel

entonces: La Guardia Civil, Policía Republicana y la Policía de Investigación del Perú (PIP), le ha tocado vivir constantes cambios, ya por la naturaleza de sus funciones, la formación de los efectivos policiales está sujeto a las tendencias en materia de seguridad de los gobiernos de turno, de tal manera que supeditado a las necesidades y lineamientos políticos de orden público y seguridad ciudadana, con frecuencia los alumnos egresaban sin culminar un proceso de formación establecido, quedando inconcluso el cumplimiento de los planes curriculares.

El encargo específico al personal policial plasmado en la Constitución Política del Perú (CPP), realza la necesidad de formar y fortalecer diversas competencias; según el artículo 166 la finalidad fundamental de la Policía Nacional del Perú es “garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras.” (CPP, 1993). En ese sentido el perfeccionamiento de las capacidades deben orientarse al desarrollo integral, al ser una profesión enfocada a prestar auxilio y apoyo al ciudadano que acude a ella por alguna necesidad manifiesta; demostrar desde el primer contacto de atención, la empatía, la comunicación, asertividad y la capacidad de resolver conflictos, son tan importantes como las destrezas técnicas tales como la intervención policial, la investigación, la prevención, entre otros.

El personal policial por las imperiosas necesidades circunstanciales, ha tenido una formación orientado forzosamente al desarrollo de capacidades técnicas y de intervención policial, reforzando aspectos netamente prácticos para el cumplimiento de su función, siendo la realidad que cuando egresaban de las Escuelas de Formación enfrentaban diferentes retos y situaciones donde tenían que interactuar con autoridades, superiores, compañeros, subordinados y sobre todo con la ciudadanía, es ahí cuando en ocasiones el personal policial ha sido blanco de constantes críticas, esto debido a la exhibición de determinadas conductas al interactuar con los demás, tales como dificultad en la solución de problemas, capacidad limitada en la gestión de conflictos y manejo inadecuado de su estado emocional. Según una

encuesta realizada por IPSOS (2017), en aquel entonces la percepción de los ciudadanos hacia la Policía Nacional del Perú (PNP) como parte de las entidades en la que menos confía, mucho del descontento de la población en cuanto al actuar del efectivo se debe a múltiples factores, entre las cuales resaltan la falta de empatía, el trabajo individual y no orientado al trabajo en equipo, liderazgo tradicional, inadecuadas relaciones interpersonales, la orientación de sus procesos y la dificultad para adaptarse a los cambios, así como las habilidades comunicativas y el manejo de conflictos (García, 2015).

En nuestra región, como consecuencia de la percepción de inseguridad que experimentan los ciudadanos, la población y los medios de comunicación resaltan aspectos que precisan ser reforzados en el desempeño profesional policial, conocido es que en un trabajo tan especial como el cumplimiento de la función policial y ser el garante de una cultura de paz, las tendencias de la formación integral se orientan a una inteligencia emocional desarrollada y como revelan las investigaciones relativos al tema, puede influir positiva o negativamente en la capacidad para resolver los conflictos.

Ante esta realidad surge la necesidad de realizar investigaciones orientados a observar cuál es la influencia o la relación de la inteligencia emocional en las distintas áreas del desarrollo personal y profesional, para que posteriormente sirva de referencia en los planes educativos de formación policial y no solamente avocados en el desarrollo de sus capacidades técnicas, sino también en habilidades blandas, desarrollando competencias que serán de gran utilidad en diferentes circunstancias, de ahí que es claro que existe la pretensión de trabajar habilidades como la inteligencia emocional y gestión de conflictos que coadyuvaran a abordar y cumplir de manera integral la función policial. Si bien es cierto en las escuelas policiales anteriormente sentaron las bases con pequeños avances, detallados en los planes de estudio y planes curriculares de las escuelas de formación como talleres y asignaturas; actualmente visto las circunstancias que exigen una nueva policía moderna (estas capacidades adquieren la debida importancia, como son la inteligencia emocional y las habilidades en la resolución de conflictos). Es urgente continuar en la implementación de talleres de entrenamiento de estas habilidades como un trabajo organizado y sostenido en el tiempo.

Por lo manifestado, es significativo desarrollar la presente investigación que conlleve a establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales:

Márquez y Palacio (2000), en su investigación donde estudiaron la presencia de la inteligencia emocional en el funcionamiento de equipos de trabajo; aplicaron un cuestionario a 350 colaboradores de la empresa FÁRMACOL de la ciudad de Caracas en Venezuela; el instrumento utilizado fue el inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On Ice; el resultado relevante fue que la inteligencia emocional interviene de forma directa en el funcionamiento de los grupos de trabajo de la empresa.

De León (2012) realizó una investigación titulada: “Relación entre inteligencia emocional y estrategias de Manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional”. El diseño fue de tipo descriptivo correlacional, cuyo principal objetivo fue determinar si existe correlación entre la inteligencia emocional (EI) y estrategias de gestión de conflictos en colaboradores de una empresa en Guatemala dedicados al rubro del comercio internacional. La investigación se efectuó con 40 sujetos, de ambos géneros, solteros y casados, entre las edades de 18 y 51 años, con un nivel académico de diversificado y universitario que ocupan puestos administrativos en oficinas centrales. Utilizaron dos instrumentos de elaboración propia, el Test de Inteligencia Emocional (TIE) para medir el nivel de IE a través de cinco indicadores: el auto-conocimiento, autorregulación, auto-motivación, empatía y habilidades sociales; y el Test de Estrategias de Manejo de Conflictos (TEMC) para determinar la estrategia que más utiliza el individuo para afrontar y resolver sus problemas: negociación, mediación, conciliación y arbitraje. Visto los resultados finalmente, recomendaron a la empresa que realice programas de capacitación enfocados a desarrollar y fortalecer las competencias emocionales en sus colaboradores para que contribuyan a mantener un clima laboral adecuado.

1.2.2 Trabajos previos nacionales:

Sebastián (2017) en su investigación “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”, realizada en la ciudad de Lima, el tipo de investigación fue no experimental y subtipo transeccional – correlacional descriptivo, el autor trabajó con una muestra de ciento cinco (105) docentes, con la finalidad de determinar cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas seleccionados. El resultado más importante fue que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflicto evasivo de los docentes, es decir que a mayor uso de la inteligencia emocional en los docentes mejor será el manejo de conflictos.

1.2.3 Trabajos previos locales:

Zapata (2011) realizó la investigación “Inteligencia emocional y estilos de liderazgo con personal de la mina Quiruvilca de la localidad de Passa”- Santiago de Chuco; de tipo Correlacional; con una muestra de 36 trabajadores, utilizó el inventario de IE de Bar-On Ice para la recolección de datos, los resultados obtenidos arrojaron que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo, lo que quiere decir que a mayor puesta en práctica de la inteligencia emocional y sus respectivas dimensiones de la población de la mina Quiruvilca tendrán mejores estilos de liderazgos.

Cárdenas (2013) En su investigación denominada “Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en un supermercado”; de tipo descriptivo-correlacional, cuya muestra fue de ciento treinta y tres (133) colaboradores de la empresa del supermercado Tottus; el instrumento utilizado fue el inventario de IE BarOn Ice y el test de habilidades para la gestión de negociación de conflictos; el resultado más predominante fue que no existe relación significativa entre inteligencia

emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en colaboradores de la empresa del supermercado Tottus de la ciudad de Trujillo, lo que quiere decir que según este estudio el desarrollo de la inteligencia emocional en los trabajadores del supermercado es independiente o no influenciara en la gestión de la negociación de conflictos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Inteligencia Emocional

1.3.1.1 Definición:

Bar-On (1997) hace referencia a la inteligencia emocional como un grupo de capacidades individuales, sociales y emocionales y de destrezas que permiten adaptarnos y afrontar las presiones y demandas del medio de forma exitosa.

Salovey y Mayer (1990) refieren que la IE es la capacidad de reconocer e identificar la información que brindan las propias emociones y la de los demás, esto servirá para pensar y buscar resolver problemas de manera eficiente. Así mismo los autores manifiestan que la inteligencia emocional forma parte de la inteligencia social, que los dos conceptos muestran relación. Mencionan que la I.E son destrezas cognitivas o habilidades de los lóbulos prefrontales del neocórtex para darse cuenta, medir, manipular y expresar las emociones de manera inteligente y al logro del bienestar, desde las normas sociales y los valores éticos.

Goleman (1995) expresa que la IE es la habilidad de darse cuenta y manipular los propios sentimientos, sentirse motivado y controlar las relaciones de manera correcta. Las personas que desarrollan una adecuada inteligencia emocional, es decir reconocen, interpretan y controlan sus emociones, y se relacionan de manera efectiva con sus pares y sus emociones, disfrutan de una situación ventajosa, se sienten satisfechos y más eficaces y capaces de dominar diferentes situaciones que se presentan en la cotidianidad y suelen ser más productivos; situación contraria con los que no desarrollan inteligencia emocional, estos suelen estar en una lucha interna ya que no controlan el área emocional y

disminuyen su capacidad de trabajo y no suelen pensar con racionalidad y claridad.

Por su parte Bar-On (1997) nos dice que la IE es una agrupación de destrezas personales, emocionales e interpersonales y de habilidades que tienen que ver con la habilidad para adaptarse y enfrentar a las solicitudes y presiones del medio. Esta inteligencia denominada como no cognitiva es un factor indispensable para tener éxito en la vida, afectando directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

Lupiañez (2004) refiere que la IE es la capacidad de darse cuenta de los estados de ánimo, intenciones, motivaciones, sentimientos, emociones de los demás y de uno mismo. Puede considerarse la sensibilidad a las expresiones del lenguaje no verbal como las expresiones faciales, la voz, los gestos, otras señales interpersonales, que ayudará a responder de manera eficiente a estas señales.

Finalmente Pavón (2009), manifiesta que la IE es la capacidad que la persona tiene para reconocer, sentir, controlar y modificar las emociones, de manera personal como interpersonal.

1.3.1.2. Teorías y modelos de la inteligencia emocional:

- **Modelo de las cuatro fases de Salovey y Mayer**

Salovey y Mayer (2001) refieren que este modelo tiene como objetivo reconocer y controlar las emociones, sin embargo para llegar a realizarlo se debe aprender la capacidad de razonar con las emociones. El modelo propuesto por los autores consiste en cuatro fases de habilidades emocionales, donde cada una se erige sobre el pedestal de las habilidades logradas en la etapa antepuesta.

1) Percepción e identificación emocional: las habilidades se van aprendiendo desde la niñez, mientras que el ser humano va madurando el repertorio de emociones va aumentando, y comienzan a ser absorbidas en el pensamiento, para luego confrontarla con otras sensaciones.

2) El pensamiento: En el nivel consciente, el sistema límbico funciona como un dispositivo de alerta ante los estímulos. Si el aviso emotivo se mantiene en el nivel inconsciente, quiere decir que el pensamiento no es capaz de usar las emociones para la resolución de problemas. Pero, cuando la emoción está conscientemente evaluada, puede servir de guía la acción y la toma de decisiones.

3) Razonamiento sobre emociones: En esta etapa, las normas y la práctica obtenida dominan a las emociones. Los influjos culturales y ambientales tienen un rol importante en este nivel.

4) Regulación de las emociones: En esta fase, se dominan y regulan las emociones con la finalidad de generar un desarrollo personal y en los demás.

- **Modelo de las competencias emocionales**

Según Salovey y Mayer (2001) este modelo considera a la IE como una teoría del desarrollo y sugiere una hipótesis de desempeño que se aplica directamente al área profesional y organizacional, con el vaticinio de la excelencia laboral. Es por eso que esta idea está apreciada como una teoría mixta, cimentada en el conocimiento, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; por lo que contiene métodos psicológicos cognitivos y no cognitivos. Goleman habla de las siguientes destrezas:

- a) Conocimiento de sí mismo y de las propias emociones y como se expresan
- b) Autorregulación
- c) Control emocional
- d) Manejo de la ansiedad
- e) Diferir las gratificaciones
- f) Regulación de los estados de ánimo
- g) Motivación
- h) Optimismo ante las frustraciones
- i) Empatía
- j) Confianza en los otros
- k) Artes sociales

Dicho paradigma considera a las habilidades mencionadas como atributos de personalidad. Los mismos que son considerados como elementos de la IE, dando importancia a todas las que involucren la capacidad de interactuar efectivamente con los otros. A saber, las que se encuentran en el conjunto de la conciencia social y en la gestión de relaciones.

- **Teoría de las inteligencias múltiples**

Gardner (1999) afirma que recientemente se presumía que el conocimiento en el ser humano era unitario y que las personas podían ser descritas como poseedoras de inteligencia única e inteligencia cuantificable – coeficiente intelectual. Sin embargo según este autor existen en realidad nueve tipos de inteligencia. La mayor parte de las personas tienen todas esas inteligencias, cada uno desarrollado en una escala específica, como resultado de la dotación biológica de cada quién, de la cultura en la que convivimos desde la infancia y su interacción con el ambiente. Es cierto que no siempre los mejores alumnos con las calificaciones más elevadas en un futuro ser los mejores profesionales. Como se sabe que la inteligencia en parte tiene un componente genético, pero aun así esta se puede desarrollar. Estas inteligencias se desarrollan con el ambiente, las prácticas y la instrucción recibida.

Según Gardner (1999) considera nueve tipos:

- 1) Lingüística: habilidad de utilizar las palabras de manera correcta y eficaz, de modo oral o escrito. Los reporteros, literatos, letrados, líricos, etc. son poseedores de esta inteligencia.
- 2) Lógico matemática: habilidad para el uso de los números de forma efectiva y inferir de manera adecuada. La poseen los científicos, matemáticos, ingenieros, etc.
- 3) Cinestésica- corporal: habilidad del manejo del cuerpo en la expresión de ideas y sentimientos, asimismo para ejecutar acciones o solucionar problemas. Los bailarines, jugadores, cirujanos, actores, etc. la poseen.
- 4) Musical: habilidad de percibir, convertir y expresar las formas musicales. Forma parte la sensibilidad al ritmo, al tono y al timbre. La poseen los cantantes, los músicos, etc.

- 5) Espacial: habilidad de razonar en tres dimensiones. Reside en crear un patrón mental del mundo en tres dimensiones. Los ajedrecistas, los arquitectos, los geógrafos, etc., la poseen.
- 6) Interpersonal: habilidad de comprender a las otras personas y relacionarse competentemente con ellos. La poseen los líderes políticos, religiosos y vendedores, etc.
- 7) Intrapersonal: habilidad de erigir una apreciación clara respecto de sí mismo y de ordenar y dirigir su propia vida. La desarrollan en teólogos, filósofos, psicólogos y otros.
- 8) Naturalista: habilidad de conocer, catalogar y usar elementos del medio ambiente, recursos, animales o plantas. Esta inteligencia la tienen los botánicos, cazadores, ecologistas y paisajistas, entre otros.
- 9) Existencial: tiene que ver con las interrogaciones que las personas se crean sobre la existencia.

Esta teoría de las inteligencias múltiples (IM) da a notar una visión más amplia del ser humano y de las diferentes maneras que tiene para instruirse y exteriorizar sus conocimientos intelectuales y sociales. Se observa que dos de las IM como son la Inteligencia intrapersonal y la interpersonal, para su desarrollo debe considerar una adecuada inteligencia emocional.

1.3.1.3. Dimensiones o componentes de la Inteligencia emocional:

Bar On (2000) considera cinco (5) componentes conceptuales de la I.E. Dichos componentes tienen sub componentes y estos son:

- a. Componente intrapersonal (CIA):** consta la habilidad de ser consciente, de entender y relacionarse con otros e involucra las siguientes sub dimensiones:
 - **Comprensión emocional de uno mismo (CM):** se refiere a la destreza de darse cuenta y entender el sentir y el estado de ánimo, así como distinguirlos y reconocer el origen y las razones y el porqué de nuestras emociones y sentimientos.

- Asertividad (AS): destreza de exteriorizar lo que se siente, se cree y lo que se piensa sin ofender a los demás y resguardar los nuestros de una manera no demoledora.
- Autoconcepto (AE): capacidad para entender, admitir y respetar a uno mismo, reconociendo las propias debilidades y oportunidades, así como las propias limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización (AR): habilidad que tiene la persona para ejecutar lo que desea y disfruta haciéndolo.
- Independencia (IN): destreza de autodirigirse, sentirse seguro en lo que piensa y acciona siendo autónomo emocionalmente para la toma de decisiones.

b. Componente interpersonal (CIE): Consta de la habilidad para entender y comprender a los demás.

- Empatía (EM): destreza para darse cuenta, percibir y saber entender el sentir de los otros.
- Relaciones interpersonales (RI): capacidad de generar y conservar interrelaciones placenteras.
- Responsabilidad social (RS): destreza que tiene una persona de saberse y demostrarse que es productivo, coopera en el grupo social.

c. Componente de Adaptabilidad (CAD): habilidad para solucionar problemas, siendo flexibles y evaluar las emociones y sentimientos.

- Solución de problemas (SP): Capacidad para reconocer y entender las dificultades, dando salidas eficaces.
- Prueba de la realidad (PR): Destreza que refiere a la valoración de la comunicación entre lo objetivo y lo subjetivo.
- Flexibilidad (FL): Capacidad para modificar las propias emociones, pensamientos y conductas a diversas circunstancias.

d. Componente del manejo de estrés (CME): habilidad para tolerar situaciones estresantes y saber controlar los impulsos.

- Tolerancia al estrés (TE): capacidad para enfrentar sucesos negativos, circunstancias estresantes y emociones fuertes sin agobiarse y frustrarse, enfrentando el estrés de una manera positiva.

- Control de impulsos (CI): destreza para autocontrolar un impulso o las propias emociones.

e. Componente del estado de ánimo en general (CAG): Habilidad de la persona para ser feliz y optimista pese a diversas situaciones.

- Felicidad (FE): habilidad para sentir satisfacción en la vida, para disfrutarla, distraerse y manifestar emociones efectivas.
- Optimismo (OP): capacidad de reconocer el lado positivo de la vida, manteniendo buenas actitudes, incluso cuando existen situaciones adversas.

1.3.1.4. Importancia de la Inteligencia emocional:

La inteligencia emocional tiene un rol esencial para el triunfo ya que se basa en un 23% de nuestras capacidades intelectuales y en un 77% de nuestras aptitudes emocionales (*según la investigación realizada por The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*).

Como bien sabemos la inteligencia emocional permitirá el desarrollo personal del individuo, pero también su desarrollo contribuirá a un buen desenvolvimiento en el ámbito laboral y académico; así como obtener una adecuada inteligencia emocional complementará las capacidades intelectuales generando profesionales competentes, con habilidades y destrezas que favorezcan el crecimiento personal y social.

1.3.2. Habilidades para la gestión en negociación de conflictos

1.3.2.1 Definición:

García (2003) expresa que las capacidades sociales están enlazadas con las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos, ya que estas sirven como un recurso para la negociación, por ello lo considera como una conducta complicada que conlleva saber un repertorio de técnicas para relacionarse con los de su entorno, sabiendo los variados componentes de las circunstancias, con la finalidad de conseguir sus objetivos sin abandonar otros.

Por su parte Vicuña et al. (2008) sugieren que las destrezas utilizadas en las transacciones tienen que ver con el uso adecuado de métodos de comunicación para generar estilos de negociación eficientes.

Finalmente Grañeras y Parras (2008) manifiestan que estas capacidades son un grupo compuesto por destrezas cognoscitivas, propias e interpersonales que favorecen la ejecución acertada de decisiones.

1.3.2.2 Conflicto:

Fernández (1999) considera el conflicto como el proceso interactivo que contiene las emociones, percepciones, comportamientos y resultados de las partes involucradas. Este proceso comienza cuando una parte distingue que la otra frustró o frustrará un fenómeno o evento importante.

Un conflicto es una manifestación de intereses opuestos, en forma de disputa. Los conflictos son circunstancias en las que dos o más personas poseen intereses adversos que no logran desarrollarse al mismo tiempo, que de lograrse uno, el otro quedaría eliminado. (Manzano y Torres, 2000)

Los conflictos también promueven el aprendizaje aparte de ser utilizados como instrumentos para lograr una meta, al referirse como aprendizaje porque todo acontecimiento otorga beneficios secundarios, ya sea para uno o para otro. Entonces, el problema se transforma en un instrumento de control. Por consiguiente la dificultad puede ser perjudicial o efectivo según sea ajustado; lo que quiere decir, mediante la decadencia de otros o a través de una transformación innovadora (Entelman, 2002).

Vicuña et al. (2008) manifiesta que el conflicto es el periodo de perturbación en que se encuentra el sujeto ante circunstancias que le ocasionan dos conductas como mínimo de proximidad ante dos distintas circunstancias, con la particularidad que una sola puede impeler. En otras ocasiones el conflicto define las condiciones en el que se quiere evitar dos conductas, pero imperiosamente una tiene que ser elegida. Hay contextos más complejas aún donde la misma circunstancia crea dos conductas contrarias.

López (2008) considera al conflicto como un asunto entre dos o más partes que creen y/o tienen objetivos opuestos. Siendo un proceso en el que las partes en conflicto generan una disputa sobre discrepancias o percepción de discrepancias en relación a posiciones, intereses, valores y necesidades.

Problema, asunto, factor de discusión. Conflicto de competitividad, de jurisdicción. Entendimiento de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos (RAE, 2017)

1.3.2.3 Resolución de conflictos:

Es el procedimiento mediante el cual un conflicto entre personas, intergeneracional, entre organizaciones o a escala internacional se resuelve por medios no violentos y estables, por medio del análisis e identificación de los orígenes profundos del conflicto y, posteriormente, de ser capaz de establecer las circunstancias organizadas en el conflicto. Que los requerimientos de las partes involucradas tengan que satisfacerse al mismo tiempo (Mendia y Areizaga, 2005).

El principio de solución de conflictos como una entidad específica de atención por los especialistas de la ayuda tiene que ver con el trabajo de un equipo después de la Primera Guerra Mundial para alertar sobre la aparición de conflictos violentos a gran escala. Su trabajo residía principalmente en el uso de un método científico para estudiar las raíces y las formas de los conflictos violentos y el progreso de las formas para evitar que se incrementen y sus consecuencias devastadoras. Luego de la Segunda Guerra Mundial, el estudio de campo de la resolución de conflictos obtuvo mayor destaque, ampliando su ejecución en los años 50 y 60 en áreas como relaciones profesionales o grupos de derechos civiles de hombres y mujeres ecologistas. En aquel tiempo, en Estados Unidos por utilizar prolongadamente el sistema judicial como medio para solucionar los conflictos se excedió la capacidad para responder satisfactoriamente ante las demandas, lo que motivó la búsqueda de medios alternos, más económicos y no represivos para solucionar los altercados. Desde la década de 1960, innumerables formas alternativas de resolver conflictos fueron implantadas -principalmente a nivel local o comunitario, constituidas en lo que se conoció como la corriente o guía de la Resolución Alternativa de Disputas (Jeong, 1999). Entre estos procedimientos, están la negociación, la mediación y el arbitraje como principales técnicas de resolución de conflictos y, a lo largo del tiempo, otros recursos también se generaron a nivel mundial, como la busca de consenso, diplomacia, solución razonada de los conflictos y voluntades para consolidar la paz.

1) Negociación

Según Gulliver (1979) la negociación es un método de intercomunicación que genera enseñanza y aprendizaje recíproco y el arreglo de las aspiraciones y deseos de las partes.

Para Fischer (1981) la negociación es una comunicación de las partes implicadas en el conflicto, que se utiliza para llegar a acuerdos en el que los involucrados persiguen similares intereses y otras distintas.

López (2008) refiere que la negociación es el proceso facultativo de plática e indagación de solución a los problemas y por lo tanto al conflicto, entre partes afectadas por la discrepancia o altercado que genera el conflicto.

Así mismo Vicuña et al. (2008) sugiere la negociación como una manera eficaz de solucionar conflictos personales, institucionales y organizacionales, sin terceros interviniendo, donde cada uno de los involucrados expone sus puntos de vista. Y mantienen una comunicación fluida y eficaz donde las partes resuelven sus dificultades, llegando a un compromiso recíproco que privilegia sus intereses.

Por ello la Negociación es considerada una de las formas más acertadas para resolver conflictos, generalmente de forma intencional, e implica la disputa entre los involucrados en el problema, a fin de llegar a un acuerdo o solución en el conflicto que los confronta. Entre las muchas maneras que tiene este proceso, resalta la negociación competitiva, pues cada una de las partes intenta obtener el mayor patrocinio posible sin tener en cuenta el efecto para la otra parte y la negociación basada en intereses, encauzada en sus ventajas profundas y en el supuesto de que al menos un interés en común llevará a un acuerdo. Esta categorización esencial es ampliada por Dean Pruitt (1991), que describe cinco posibles habilidades de negociación:

a) Flexibilidad: Hace referencia a la abdicación de uno de los involucrados en todas o casi todas las tentativas, ya que se considera que consentir con la otra parte o impedir la pelea es más trascendental que ganar

b) Rivalidad: Considera que los involucrados ingresan a competir para lograr la mejor delantera viable, usando técnicas como contención y presión que exigen que la parte contraria haga concesiones.

c) Solución de problemas: tiene que ver con una maniobra cooperativa en el que las partes involucradas unan esfuerzos para llegar a una solución que compense los deseos y necesidades de ambos.

d) Inacción: Se da cuando las partes involucradas en un conflicto forjan el mínimo esfuerzo permisible para negociar, de modo que, en un momento de demora, las ocasiones para llegar a un posterior arreglo puedan ser extendidas, esa habilidad normalmente prosigue en la disolución de la negociación

e) Abandono: Presupone el término de la transacción y exige que los involucrados cumplan con el fin de alcanzar sus objetivos de manera alternativa a lo acordado.

Además de las formas de negociación y técnicas acogidas, esto requiere cierto grado de madurez previa para afrontar el conflicto, esto prepara el camino para resolverlo. Por ello cuando se inicia la negociación en un momento no adecuado, el problema no se mantiene en un estado de madurez y es casi probable que exista una demora prolongada hasta que otra oportunidad llegue para solucionarlo.

2) Mediación

Es una técnica alternativa de resolución de disputas que implica la negociación de un tercero imparcial y neutro, cuyo papel es auxiliar a los involucrados en su comunicación efectiva, en la observación del problema y en la explotación de una salida admisible para los involucrados. Idealmente, el mediador no está relacionada con ninguno de los que participan en el conflicto y no tiene beneficio alguno para buscar un resultado específico de la negociación, de modo que tenga la confianza y la certificación de todas las partes participantes. Otra característica determinante de este medio es que el intermediario no tiene la última decisión, limitándose sólo a orientar a las partes en el transcurso de la negociación, proporcionando la definición del problema y de los intereses particulares, el entendimiento de los puntos de vista opuestos y la preparación de un arreglo que tenga aceptación general.

En la negociación se utiliza los tipos primarios de mediación lo cual implica: la mediación para solucionar los conflictos, es la más usada, enfatiza la búsqueda de una solución de conflicto y arreglos recíprocamente aprobados; así mismo la mediación transformadora cuyo propósito es transformar a las partes involucradas a través de la negociación. Que se da mediante una capacitación que conlleva a las partes a examinar los deseos, inquietudes y necesidades de los oponentes y obtener las capacidades como el análisis para resolver sus propios problemas.

3) Arbitraje

Es un procedimiento por el cual los involucrados permiten o llevan su caso ante un tercero independiente y neutral, quien escucha cada uno de los argumentos de las partes y, consecutivamente da una sentencia o decisión concluyente y vinculante. Este procedimiento es diferente a la mediación, ya que el tercero que actúa en el conflicto tiene capacidad de decisión, aunque las partes contrarias mantengan el control sobre varios asuntos a ser resueltas y con continuidad en los puntos de procedimiento. Así mismo se trata de un asunto entre opuestos, en el que no hay forma de colaboración, de restitución de las diplomacias, o la incentivación de la confianza recíproca entre ambos, lo cual si está presente en los casos de mediación.

La manera habitual de aplicación del arbitraje se da en que las partes llegan a un acuerdo previo para no ampliar la gama de resultados antes del inicio del procedimiento, para que así ambos se garanticen un beneficio mínimo para sí mismos. En algunas ocasiones se solicita al árbitro que elija una solución conclusiva y sensata de uno de los involucrados en el conflicto, lo cual implica que sus demandas se adecuen a la realidad. Finalmente hay una forma de arbitraje consultivo y no obligatorio, con el propósito de aclarar y brindar información sobre una posible consecuencia del caso, incluyendo sus implicancias legales, a fin de evadir la contingencia de alcanzar un resultado inesperado y perjudicial.

1.3.2.4 Dimensiones de las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos:

Según Vicuña et al. (2008) aquellas destrezas consideradas son: de comunicación, de compromiso, de control emocional, de perspectiva y de empatía.

a) Habilidad de comunicación:

Es el adecuado uso de instrumentos que generen la interacción en donde la comunicación no verbal y verbal será quien apruebe la codificación o decodificación de mensajes. Entre las herramientas se tienen las figurativas, simbólicas semánticas y conductuales, que se verán en la forma en que se escuche o responda, lo cual ocasionará la reacción verbal o no verbal del otro, entonces se concluye que es la habilidad para identificar la interacción haciendo uso de la escucha activa y la claridad al momento de responder sobre el tema que se negociará

b) Habilidad de compromiso:

Es la destreza de las personas para ser parte del conflicto sintiéndose a gusto y participando en la solución del mismo, se suele identificar con la función del negociador.

c) Habilidad de control emocional:

Esta capacidad hace referencia a la utilidad de las potencialidades y recursos propios, para evitar la frustración emocional que involucre al que negocia en la comunicación verbal y no verbal, haciendo que la persona quede emocionalmente bloqueada, irritada o asuma alguna posición preferencial, restando la eficiencia en la negociación.

d) Habilidad de perspectiva:

La habilidad de perspectiva, se manifiesta cuando la persona es competente para descifrar un evento no linealmente, sino a partir de los datos visibles para alcanzar la total interpretación.

e) Habilidad de Empatía:

Es la habilidad del negociador para asumir en todo momento los puntos de vista de la persona o personas involucradas en el conflicto dejando de lado sus propios puntos de vista.

1.3.2.5 Necesidad del mapa del conflicto en la negociación:

Es indispensable crear el plano del conflicto, ya que negociar sugiere emplear una agrupación de estrategias que se generan del sentido común y del desarrollo de destrezas para aproximar a las partes y mostrar sus necesidades e inquietudes. Los que negocian demandan un plano de las rutas conceptuales, o “mapa del conflicto” expreso en las discordancias, en el que se deben puntualizar al menos lo siguiente:

- Las razones que llevaron al conflicto (las causas son generalmente varias),
- Los problemas de relación entre las partes,
- Discrepancias en la interpretación de los hechos;
- Intereses incompatibles,
- Barreras estructurales,
- Las diferencias de valores,
- Los obstáculos a la resolución de instrucciones propuestos para canalizar o solucionar el litigio,
- Los factores individuales o estructurales que podrían mejorar la relación de puntos de coincidencia y valores comunes.

Una buena agenda de negociación se basa en un buen “mapa del conflicto”.

1.3.2.6 Término de la negociación:

Según Vicuña et al. (2008) Si las personas desarrollan las habilidades de comunicación, compromiso, control emocional, perspectiva y empatía estará en condiciones de:

Percatarse cuándo los conflictos necesitan de otra técnica de solución, es decir se estará en condiciones de configurar los siguientes requisitos:

- Cuando los conflictos son complejos en extremo y prolongados en el tiempo.
- Cuando ha sucedido un impase con los contendientes.
- Cuando ninguno de los oponentes está dispuesto a seguir tolerando la negociación.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la Escuela PNP Trujillo, 2018?

1.5 Justificación del estudio

El presente estudio muestra a la variable “Inteligencia emocional” que ha sido trabajado en diferentes ámbitos de la psicología y en distintas poblaciones, sin embargo ha sido estudiado escasamente en poblaciones similares como la que convoca el presente estudio.

Se reconoce que el trabajo es significativo pues proporcionará datos útiles para el proceso de mejora del entrenamiento de la inteligencia emocional y la gestión en la negociación de conflictos en los estudiantes para una formación integral y desarrollo de competencias necesarias, de la misma forma servirá para mejorar las estrategias educativas en cuanto al desarrollo de la inteligencia emocional otorgándole la importancia debida en la formación policial; ya que en la actualidad se cuestiona en servicio en cuanto a las acciones que llevan a cabo en la negociación de conflictos, las habilidades sociales, autocontrol, autoconfianza, empatía, trabajo en equipo y liderazgo.

Cabe resaltar que la presente investigación es pertinente en cuanto a la observancia de las necesidades que requieren ser cubiertas para lograr un servicio eficiente y servir de guía para proponer recomendaciones acordes para la mejorar los entrenamientos en cuanto a la inteligencia emocional y una buena gestión en la negociación de conflictos, puesto que la línea de investigación es Evaluación y Aprendizaje.

Además permitirá conocer la realidad en cuanto a las capacidades de inteligencia emocional y la manera como gestionan los conflictos, y teniendo en cuenta las conclusiones obtenidas se pondrán al alcance de las autoridades de institución que si es pertinente incentiven una formación integral teniendo en consideración la inteligencia emocional y considerándolo pieza clave para un desempeño competente.

Desde el punto de vista pedagógico, podemos citar que este estudio servirá para potenciar e influenciar en el perfeccionamiento de las competencias del estudiante.

A partir de una perspectiva práctica, según los resultados de este estudio permite obtener conclusiones relativamente válidas para la toma de decisiones en relación a la mejora de las políticas educativas concerniente a las variables investigadas.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general:

Hi: Existe relación directa entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Ho: No existe relación entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Hipótesis específicas:

- Existe relación entre el componente Intrapersonal con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Existe relación entre el componente Interpersonal con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Existe relación entre el componente de Adaptabilidad con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Existe relación entre el componente Manejo de Estrés con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Existe relación entre el componente del Estado de Ánimo en General con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

- Existe la relación entre la inteligencia emocional con la Dimensión de Comunicación en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Existe relación entre la inteligencia emocional con la Dimensión de Compromiso en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Existe relación entre la inteligencia emocional con la Dimensión de Control Emocional en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Existe relación entre la inteligencia emocional con la Dimensión de Perspectiva en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Existe relación entre la inteligencia emocional con la Dimensión de Empatía en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Objetivos específicos

- Establecer el nivel de Inteligencia Emocional en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Identificar el nivel de las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Precisar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018
- Constatar la relación entre el componente intrapersonal con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Delimitar la relación entre el componente Interpersonal con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Definir la relación entre el componente de Adaptabilidad con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

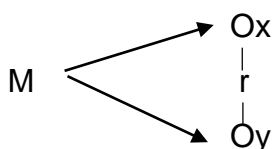
- Establecer la relación entre el componente Manejo de Estrés con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Determinar la relación entre el componente del Estado de Ánimo en General con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Especificar la relación entre la Inteligencia Emocional con la Dimensión de Comunicación en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Encontrar la relación entre la Inteligencia Emocional con la Dimensión de Compromiso en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Distinguir la relación entre la Inteligencia Emocional con la Dimensión de Control Emocional en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Verificar la relación entre la Inteligencia Emocional con la Dimensión de Perspectiva en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.
- Conocer la relación entre la Inteligencia Emocional con la Dimensión de Empatía en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente estudio fue no experimental debido a que se observa fenómenos tal como se dan en su contexto natural para examinarlos, puesto que se realiza sin manipulación o varía deliberadamente las variables, así mismo es un estudio transversal ya que recoge datos en un momento y tiempo único para analizarlos, finalmente es descriptivo - correlacional ya que evalúa la relación existente entre dos o más variables, en un contexto particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El esquema de investigación utilizado fue el siguiente:



Donde:

M = Muestra

Ox = Observación sobre Inteligencia emocional

Oy = Observación sobre habilidades para la gestión en la negociación de conflictos
r = Correlación entre Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos

2.2. Variables, Operacionalización

A. Variables

Inteligencia emocional

Habilidades para la gestión en la negociación de conflictos

B. Operacionalización

La operacionalización de las variables se realiza en la siguiente página

Inteligencia emocional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Componentes	Indicadores	Escala
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Agrupación de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra capacidad de adaptación y afrontamiento de las demandas y presiones del medio ambiente. Bar-On (1997).	Bar-On (1997) considera 5 dimensiones: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés y Estado de ánimo en general. Aplicando un cuestionario de 133 ítems	Componente intrapersonal	-Comprensión emocional de sí mismo -Asertividad -Autoconcepto -Autorrealización -Independencia	Ordinal
			Componente interpersonal	-Empatía -Relaciones interpersonales -Responsabilidad social	
			componente de adaptabilidad	-Solución de problemas -Prueba de la realidad -Flexibilidad	
			componente del manejo del estrés	- Tolerancia al estrés -Control de los impulsos	
			componente del estado de ánimo en general	-Felicidad -Optimismo	

Habilidades para la gestión en la negociación de conflictos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
HABILIDADES PARA LA GESTIÓN EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS	<p>Uso apropiado de métodos de comunicación para desarrollar estrategias que generen formas de negociación exitosas.</p> <p>(Vicuña, et al., 2008)</p>	<p>Vicuña, et al.; consideran cinco dimensiones: comunicación, compromiso, control emocional, perspectiva y empatía</p> <p>Aplicando un cuestionario de 50 ítems</p>	Habilidad de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> -Herramienta figurativa -Herramienta simbólica - Herramienta semántica -Herramientas Conductuales. 	Ordinal
			Habilidad de compromiso	- Participación en la resolución de conflictos	
			Habilidad de control emocional	<ul style="list-style-type: none"> -Control de emociones -Objetividad 	
			Habilidad de perspectiva	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
			Habilidad de empatía	-Colocarse en la realidad de la otra persona para entender sus puntos de vista	

2.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por los estudiantes de III periodo académico, promoción “Honestidad” de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional PNP de Trujillo; cuya suma es de 314 alumnos (observar la tabla 1).

Tabla 1

Distribución de población de estudiantes de la escuela PNP - Trujillo

Secciones	Cantidad
A	35
B	35
C	35
D	35
E	35
F	35
G	35
H	34
I	35
TOTAL	314

Criterios de inclusión:

- Los alumnos del III semestre, promoción 2017- I de la Escuela PNP Trujillo, 2018.

Criterios de exclusión:

- Los alumnos que han sido retirados de la escuela PNP.
- Los alumnos que se encuentren en situación “especial”, inmersos en procedimiento administrativo para ser separados de la escuela PNP.
- Los alumnos que se encuentren faltos a la escuela PNP.
- Los alumnos que se encuentren de concurrencia a sanidad o internados en el tópico de la escuela PNP.

Muestra:

La muestra está conformada por 174 estudiantes del III semestre, promoción 2017- I de la Escuela PNP de Trujillo, 2018.

$$n \geq \left(\frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}} + z_{1-\beta}}{\frac{1}{2} \ln \frac{1+r}{1-r}} \right)^2 + 3$$

n = 174

Donde los parámetros y valores utilizados en la fórmula son los siguientes:

Parámetro Estadístico		Valor
Nivel de significancia	α	,05
Nivel de confianza (1- α)	1- α	,95
Valor Normal Estándar	z	1,96
Error Tipo II	β	,05
Potencia de prueba	1- β	,95
Valor Normal Estándar	z	1,64
Tamaño del efecto esperado (antecedente)	r	,270
Numerador / Denominador		3,605/0,276
Muestra sin redondear	n \geq	173,14
Muestra redondeada	n	174

La muestra se seleccionó mediante muestreo estratificado, quedando distribuida de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de muestra de estudiantes de la escuela PNP

Secciones	Cantidad
A	20
B	20
C	20
D	20
E	20
F	20
G	20
H	14
I	20
TOTAL	174

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

TÉCNICA	INSTRUMENTO	UTILIDAD
ENCUESTA	Inventario de inteligencia emocional de Bar-On (I-CE) (1997)	Permitió evaluar el nivel de Inteligencia Emocional y sus componentes: Componente Intrapersonal, Componente Interpersonal, Componente de Adaptabilidad, Componente de Gestión de Estrés y Componente del Estado de Animo en General.
	Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos. (Vicuña, Hernández & otros; 2008)	Permitió evaluar el nivel de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos y sus dimensiones: Comunicación, Compromiso, Perspectiva, Control Emocional y Empatía.

2.4.1. Técnica:

En la presente investigación la técnica utilizada fue: la encuesta cuyo propósito buscaba obtener los niveles de Inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos, así como determinar la relación que existe en los alumnos de la escuela PNP-Trujillo.

2.4.2 Instrumentos:

A. inteligencia emocional:

- **Descripción:**

Inventario de Bar-On (ICE) fue elaborado por Reuven Bar-On (1997), la adaptación peruana lo realizó Nelly Ugarriza Chávez (2004); está compuesto por 133 ítems; constituido por cinco componentes: Componente Intrapersonal (40),

Componente Interpersonal (29), Componente de Adaptabilidad (26), Componente Manejo del Estrés (19), Componente Estado de Ánimo en General (17).

Diseñada en cinco opciones de respuestas a saber: Rara vez o nunca es mi caso (1) Pocas veces es mi caso (2), A veces es mi caso (3), Muchas veces es mi caso (4), Con mucha frecuencia o siempre es mi caso(5).

Para la calificación e interpretación de los resultados se muestra una escala diagnóstica o categoría de Capacidad Emocional por Mejorar (84 y menos), Capacidad Emocional Adecuada. Buena (85 a 115), Capacidad Emocional muy Desarrollada (116 y más).

- **Validez**

Los diferentes estudios de validez del I-CE estuvieron destinados a demostrar cuan eficiente es este instrumento. Nueve tipos de estudio de validación: validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, divergente, de grupo-criterio, discriminante y validez predictiva ha sido conducida en seis países en los últimos 17 años, para medir si el test evalúa lo que se propone.

Validez de contenido: Fue validada de forma sistemática, a través de la construcción y clasificación de los ítems que mostraban lo esencial de cada factor basándose en las definiciones, pidieron que sugieran con respecto de las frases y palabras incluidas, para que sean entendidos con facilidad. La seguridad de este tipo de validación fue explorada después mediante un análisis de ítems. Se realizaron varios análisis de ítems para suprimir los que estaban escasamente vinculados con la validez de contenido y poco entendido por los participantes.

Validez de constructo: Fueron obtenidos correlacionando los puntajes de los subcomponentes con diferentes puntuaciones de escala a otras medidas tomadas como criterio externo. Fue el tema de un análisis amplio para examinar cómo exactamente ese instrumento midió lo que fue proyectado para evaluar.

- **Confiabilidad:** El análisis de confiabilidad del instrumento, realizados en diversas investigaciones en el extranjero y a nivel nacional, basados en la consistencia interna y confiabilidad test-retest, cuyos resultados encontrados

fueron altos coeficientes alfa de Cronbach en casi todos los subcomponentes, siendo el más bajo .69 para Responsabilidad Social y el más alto, .86 para Comprensión de Sí Mismo. Del mismo modo los resultados encontrados la muestra peruana, se aprecian una consistencia interna para el inventario total de .93, y para los componentes del I-CE fluctúan entre .77 y .91. Los coeficientes más bajos se encuentran en los subcomponente de Flexibilidad con .48, Independencia y Solución de Problemas .60. Los demás factores reflejan valores superiores a .70.

B. Instrumento para medir las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos:

El instrumento para medir habilidades para la gestión en la negociación de conflictos, fue elaborado por Vicuña, Hernández, Paredes y Ríos (2008), consta de 50 ítems, está constituido por cinco dimensiones: Habilidad de Comunicación (10), Habilidad de Compromiso (10); Habilidad de Control Emocional (10), Habilidad de Perspectiva (10), Habilidad de Empatía (10).

Planteada en seis opciones de contestación: Definitivamente en Desacuerdo (1), Muy en Desacuerdo (2), Desacuerdo (3), de Acuerdo (4), Muy de Acuerdo (5), y Definitivamente de Acuerdo (6)

La prueba brinda una puntuación total de 300, dependiendo de los resultados se ubican en niveles para cada dimensión: Habilidades Muy Adecuadas (HMA), Habilidad Adecuada (HA), Habilidad Tendencia Adecuada (HTA), Habilidad Tendencia Inadecuada (HTI), Inadecuada Habilidad (IH), Muy Inadecuada Habilidad (MIH).

- **Validez**

- 1. Validez de contenido:**

Los autores se preocuparon en verificar si los elementos proyectados miden la variable de búsqueda. Diez especialistas estaban al mando y sus respuestas fueron validadas mediante el método Ji-cuadrado, obteniendo en la dimensión Comunicación un 90% de aceptación, en la dimensión Compromiso un 100% de aceptación, en la dimensión Perspectiva, Control Emocional y de Empatía un 90% de aceptación. El análisis de los ítems se realizó mediante el coeficiente biserial y tetracórico.

2. Validez de constructo

Los autores verificaron si las medidas superficiales expresadas por los totales son expresiones de factores no directamente medidos, y que son deducidos de los coeficientes de correlación encontrados, que corresponden a los cinco factores que se correlacionan de manera significativa con el puntaje total, sugiriendo que la valoración total obtenida está relacionada con los factores que los fundamentan.

- **Confiabilidad:**

El método utilizado para verificar la confiabilidad del test fue el Coeficiente de Correlación de Cronbach, Consistencia Interna Ítem-Test y el Coeficiente test retest buscando encontrar el error de media. Los resultados fueron obtenidos a través de la consistencia interna e ítem test total: arrojando una confiabilidad total = 0.8368 y confiabilidad corregida = 0.8548. Luego en un intervalo de dos meses entre la primera aplicación y la segunda, cuyos datos se analizaron por medio del método de test retest, obteniendo una confiabilidad del test total de 0.91.

2.5. Métodos de análisis de datos

2.5.1 Estadística descriptiva:

En esta investigación para describir los niveles de las variables comprometidas se trabajó las tablas de distribución de frecuencias absolutas, simples y relativas.

2.5.2 Estadística inferencial:

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para el trabajo estadístico inferencial, cuyos resultados reflejan una distribución asimétrica de las puntuaciones de las variables estudiadas, por lo cual se decidió calcular mediante la prueba no paramétrico Rho de Spearman para probar la hipótesis, teniendo en consideración un nivel de significancia de .05.

2.6 Aspectos éticos

Para realizar la presente investigación y medir las variables, se consiguió el permiso correspondiente para la aplicación de los instrumentos a los participantes del estudio ante los órganos competentes e instancias correspondientes. De la misma forma, en la presente tesis todas las contribuciones de autores que fueron citados y/o

consultados son explícitamente reconocidas como autoría de éstos. Los contenidos no citados son el trabajo intelectual del investigador.

Así mismo con respecto a los instrumentos utilizados y aplicados a los alumnos, el autor es responsable de mantener la reserva de los datos, buscando proteger la integridad personal y legal de los participantes comprometidos.

Por último, el autor se hace responsable por el trabajo presentado.

III. RESULTADOS

Tabla 3

Nivel de Inteligencia Emocional en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Variables	Muy desarrollada		Adecuada		Por mejorar		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inteligencia Emocional	85	49	34	20	55	32	174	100
Intrapersonal	84	48	33	19	57	33	174	100
Interpersonal	77	44	35	20	62	36	174	100
Adaptabilidad	74	43	37	21	63	36	174	100
Manejo del estrés	73	42	45	26	56	32	174	100
Ánimo general	86	49	42	24	46	26	174	100

Fuente: Test de Inteligencia Emocional aplicado en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

En la tabla 3 se aprecia a un 49% de los alumnos evaluados ubicados en una categoría de muy desarrollada Inteligencia Emocional, lo que hace referencia a una alta y buena capacidad emocional, así como en sus componentes Intrapersonal en un 48%, Interpersonal en un 44%, Adaptabilidad en un 43% y Manejo del Estrés en un 42%, al igual que en el Ánimo General en un 49% de los alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Tabla 4

Nivel de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Variables	Muy adecuada		Adecuada		Tendencia adecuada		Tendencia inadecuada		Inadecuada		Muy inadecuada		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
H. Gestión y Negociación de Conflictos	10	6	72	41	83	48	8	5	1	1	0	0	174	100
Comunicación	34	20	64	37	69	40	5	3	2	1	0	0	174	100
Compromiso	6	3	53	30	99	57	16	9	0	0	0	0	174	100
Perspectiva	19	11	51	29	91	52	11	6	2	1	0	0	174	100
Control emocional	20	11	60	34	77	44	17	10	0	0	0	0	174	100
Empatía	21	12	54	31	83	48	14	8	2	1	0	0	174	100

Fuente: Test de Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos aplicado en alumnos de la escuela PNP Trujillo 2018

En la Tabla 4, los datos revelan que un 48% evidencia una tendencia adecuada de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos, así como en Habilidades de Comunicación en un 40%, Compromiso en un 57%, perspectiva en un 52%, Control emocional en un 44% y Empatía en un 48% de los alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Tabla 5

Correlación entre la Inteligencia Emocional y las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Variables		Rho de Spearman				Tamaño del efecto
		ρ	p	IC 95%		
				ρ_i	ρ_s	
Inteligencia Emocional	H. Gestión y Negociación de Conflictos	.17 **	.002	.06	.27	Pequeño
	Comunicación	.09	.114	-.02	.19	Trivial
	Compromiso	.15 **	.008	.04	.25	Pequeño
	Perspectiva	.16 **	.004	.05	.26	Pequeño
	Control Emocional	.18 **	.001	.07	.28	Pequeño
	Empatía	.15 **	.005	.05	.26	Pequeño

Nota:

ρ : Rho de Spearman

IC95%: Intervalo de confianza al 95%

ρ_s : Límite superior

ρ_i : Límite inferior

p : Significancia

** $p < .01$

* $p < .05$

En la tabla 5, se observa una correlación directa, pequeño y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la Inteligencia Emocional con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos ($\rho = .17$; IC: .06 - .27) y las habilidades de Compromiso ($\rho = .15$; IC: .04 - .25), Perspectiva ($\rho = .16$; IC: .05 - .26), Control Emocional ($\rho = .18$; IC: .07 - .28) y Empatía ($\rho = .15$; IC: .05 - .26), además una correlación trivial con las habilidades de comunicación en los alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Tabla 6

Correlación entre el componente Intrapersonal y las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Variables		Rho de Spearman				Tamaño del efecto
		ρ	p	IC 95%		
				ρ_i	ρ_s	
Intrapersonal	H. Gestión y Negociación de Conflictos	.10	.083	-.01	.20	Trivial
	Comunicación	.02	.710	-.09	.13	Trivial
	Compromiso	.10	.078	-.01	.20	Trivial
	Perspectiva	.09	.093	-.02	.20	Trivial
	Control Emocional	.11 *	.039	.01	.22	Pequeño
	Empatía	.09	.104	-.02	.20	Trivial

Nota:

ρ : Rho de Spearman

IC95%: Intervalo de confianza al 95%

ρ_s : Límite superior

ρ_i : Límite inferior

p : Significancia

** $p < .01$

* $p < .05$

En la tabla 6, se muestra una correlación directa, con un tamaño del efecto pequeño y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre el componente Intrapersonal con la dimensión de Control Emocional ($\rho = .11$; IC: .01 - .22) y una correlación trivial con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos y las dimensiones de Comunicación, Compromiso, Perspectiva y Empatía en los alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Tabla 7

Correlación entre el componente Interpersonal y las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Variables		Rho de Spearman				Tamaño del efecto
		ρ	p	IC 95%		
				ρ_i	ρ_s	
Interpersonal	H. Gestión y Negociación de Conflictos	.12 *	.029	.01	.23	Pequeño
	Comunicación	.06	.287	-.05	.17	Trivial
	Compromiso	.09	.097	-.02	.20	Trivial
	Perspectiva	.10	.062	-.01	.21	Pequeño
	Control Emocional	.09	.086	-.01	.20	Trivial
	Empatía	.15 **	.006	.04	.26	Pequeño

Nota:

ρ : Rho de Spearman

IC95%: Intervalo de confianza al 95%

ρ_s : Límite superior

ρ_i : Límite inferior

p : Significancia

** $p < .01$

* $p < .05$

En la tabla 7, se aprecia una correlación directa, con un tamaño del efecto pequeño y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre el componente Interpersonal con las Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos ($\rho = .12$; IC: .01 - .23) y la dimensión de Empatía ($\rho = .15$; IC: .04 - .26) y una correlación trivial con las dimensiones de Comunicación, Compromiso, Perspectiva y Control Emocional en los alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Tabla 8

Correlación entre el componente de Adaptabilidad y las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Variables		Rho de Spearman				Tamaño del efecto
		ρ	p	IC 95%		
				ρ_i	ρ_s	
Adaptabilidad	H. Gestión y Negociación de Conflictos	.21 **	.000	.11	.31	Pequeño
	Comunicación	.17 **	.002	.07	.28	Pequeño
	Compromiso	.20 **	.000	.09	.30	Pequeño
	Perspectiva	.19 **	.000	.08	.29	Pequeño
	Control Emocional	.22 **	.000	.11	.32	Pequeño
	Empatía	.15 **	.008	.04	.25	Pequeño

Nota:

ρ : Rho de Spearman

IC95%: Intervalo de confianza al 95%

ρ_s : Límite superior

ρ_i : Límite inferior

p : Significancia

** $p < .01$

* $p < .05$

En la tabla 8, se muestra una correlación directa, con un tamaño del efecto pequeño y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre el componente de Adaptabilidad con las Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos ($\rho = .21$; IC: .11 - .31) y las dimensiones de Comunicación ($\rho = .17$; IC: .07 - .28), Compromiso ($\rho = .20$; IC: .09 - .30), Perspectiva ($\rho = .19$; IC: .08 - .29), Control Emocional ($\rho = .22$; IC: .11 - .32) y Empatía ($\rho = .15$; IC: .04 - .25) en los alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Tabla 9

Correlación entre el componente Manejo del Estrés y las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Variables		Rho de Spearman				Tamaño del efecto
		ρ	p	IC 95%		
				ρ_i	ρ_s	
Manejo del estrés	H. Gestión y Negociación de Conflictos	.16 **	.003	.05	.27	Pequeño
	Comunicación	.09	.105	-.02	.20	Trivial
	Compromiso	.16 **	.004	.05	.26	Pequeño
	Perspectiva	.12 *	.030	.01	.23	Pequeño
	Control Emocional	.17 **	.003	.06	.27	Pequeño
	Empatía	.14 *	.014	.03	.24	Pequeño

Nota:

ρ : Rho de Spearman

IC95%: Intervalo de confianza al 95%

ρ_s : Límite superior

ρ_i : Límite inferior

p : Significancia

** $p < .01$

* $p < .05$

En la tabla 9, se observa una correlación directa, con un tamaño del efecto pequeño y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre el componente manejo del Estrés con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos ($\rho = .16$; IC: .05 - .27) y las dimensiones de Compromiso ($\rho = .16$; IC: .05 - .26), Perspectiva ($\rho = .12$; IC: .01 - .23), Control Emocional ($\rho = .17$; IC: .06 - .27) y Empatía ($\rho = .14$; IC: .03 - .24), además una correlación trivial con la dimensión de Comunicación en los alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Tabla 10

Correlación entre el componente Estado de Ánimo General y las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Variables		Rho de Spearman				Tamaño del efecto
		ρ	p	IC 95%		
				ρ_i	ρ_s	
Ánimo General	H. Gestión y Negociación de Conflictos	.07	.188	-.04	.18	Trivial
	Comunicación	.01	.896	-.10	.12	Trivial
	Compromiso	.04	.423	-.06	.15	Trivial
	Perspectiva	.08	.135	-.03	.19	Trivial
	Control Emocional	.15 **	.006	.04	.25	Pequeño
	Empatía	.04	.509	-.07	.14	Trivial

Nota:

ρ : Rho de Spearman

IC95%: Intervalo de confianza al 95%

ρ_s : Límite superior

ρ_i : Límite inferior

p : Significancia

** $p < .01$

* $p < .05$

En la tabla 10, se aprecia una correlación directa, con un tamaño del efecto pequeño y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre el componente Estado de Ánimo General con la Dimensión de Control Emocional ($\rho = .15$; IC: .04 - .25) y una correlación trivial con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos y las dimensiones de Comunicación, Compromiso, Perspectiva y Empatía en los alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad la inteligencia emocional (IE) viene teniendo protagonismo en la vida de las personas tanto para un desenvolvimiento equilibrado como para el logro de objetivos personales, sociales y profesionales; en ese sentido no solo la inteligencia cognitiva es lo más importante y única, también se debe observar las otras inteligencias (Gardner, 1999). Entre ellas tenemos la inteligencia emocional, puesto que al desarrollarla se adquiere la destreza para darse cuenta e identificar las emociones de los otros y las propias, y esto ayudará a pensar, buscar respuestas y resolver problemas de manera eficiente, según refiere Salovey y Mayer (1990), esto permitirá adaptarse y enfrentar las solicitudes y presiones del medio, lo que según Bar-On (1997) conllevará a saber un repertorio de métodos, habilidades cognoscitivas e interpersonales que ayudaran a tomar decisiones acertadas frente a los conflictos (Grañeras y Parras, 2008).

El presente estudio, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos (HGNC) en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018. Los resultados determinan que existe una correlación directa, pequeña y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP; resultado que difiere de la investigación realizada por Cárdenas (2013) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en un supermercado en la ciudad de Trujillo”, donde concluyó que no existe relación entre las variables estudiadas; esto puede ser debido a diversas causas: como que cada persona mientras va madurando, su repertorio de habilidades que involucra la inteligencia emocional va aumentando, lo que refiere que no todas las personas poseen la misma capacidad de desarrollar al mismo tiempo su inteligencia emocional (Salovey, Woolery y Mayer, 2001); así mismo ya que un aspecto importante del desarrollo de la inteligencia emocional es la resolución de conflictos, que viene a ser la capacidad de darse cuenta del problema y buscar una solución apropiada referente al tipo de problema, y la adaptabilidad que viene a ser la adecuación de una persona a las exigencias del entorno (Bar-On, 2000) y como es sabido que en los supermercados existe un elevado índice de rotación

de personal, no permitiría la adecuación y un entrenamiento eficaz para lidiar con las exigencias acertadamente. Estas pueden ser causantes de la diferencia de resultados entre ambas investigaciones.

Así mismo se observa correlaciones de tamaño pequeño y estadísticamente significativa entre la IE y las distintas dimensiones de la HGNC, así como las HGNC con los distintos componentes de la IE, y entre los distintos componentes y dimensiones de las variables de estudio, Se aprecia un nivel marcadamente alto de inteligencia emocional en un 49% de los alumnos; lo que quiere decir que presentan una capacidad emocional muy alta, desarrollada y buena (Bar-On, 1997). Resultados que son similares pero con un nivel menor con la investigación hecha por Cárdenas (2013), lo cual arroja un nivel bueno. Resaltando en mayor porcentaje el componente Estado de Ánimo General, en un 49% obtuvieron un nivel marcadamente alto, según lo que aporta Bar-On en sus definiciones se manifiesta en una capacidad emocional muy desarrollado ya que comprenden y manejan asertivamente sus propias emociones y sentimientos, se respetan y se dan cuenta de sus debilidades y fortalezas, buscan la autorrealización, se automotivan y siguen sus metas.

Se observa un nivel de tendencia adecuada de Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos en un 48% de los alumnos de la escuela PNP Trujillo, lo que refiere que muchas veces pueden presentar habilidades cognitivas, personales y sociales que ayudaran en la toma de decisiones frente a un conflicto. Resultado diferente a la investigación de Cárdenas (2013), ya que arrojó en su estudio tendencia inadecuada. En mayor porcentaje se observa a la dimensión de Compromiso, un 57% se ubica en un nivel de tendencia adecuada, puesto que debido a la preparación y formación los alumnos tienden a presentar destrezas para participar de la solución de conflictos, identificándose con el perfil del negociador.

Según los resultados observados asumimos que la inteligencia emocional se relaciona con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflicto en los alumnos de la escuela PNP de Trujillo, y podemos asumir que los niveles adecuados en la población estudiada, se debería a que en los últimos años las

escuelas de formación policial han mostrado grandes avances con respecto a sus planes de estudio con propuestas más integrales, puesto que (según visto el itinerario de formación) al momento de la medición de las variables cursaban el tercer periodo académico, lo que en tiempo hace un año de internado, y que desde el inicio de su formación, desde la adaptación han recibido capacitación y formación por especialistas en el desarrollo personal, talleres como cultura de la calidad personal, desarrollo de la inteligencia emocional, liderazgo y trabajo en equipo, entre otros, por un promedio de cuatro horas semanales, durante todo el año, lo que refleja que existen avances y progresos con respecto al desarrollo de habilidades en áreas necesarios para su formación integral, en comparación con los alumnos que han ingresado y egresado en años anteriores.

Para concluir es preciso tomar las palabras de García (2003) donde manifiesta que las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos sirven como un recurso para la negociación, que conlleva a saber un repertorio de técnicas para relacionarse con los pares de su entorno, sabiendo los variados componentes de la circunstancia con la finalidad de conseguir sus objetivos sin dejar de lado a los otros, y para poder realizar eficazmente estas estrategias se necesita desarrollar la inteligencia emocional para el logro de soluciones eficientes frente a los conflictos sin dejar de lado el punto de vista del otro, lo que ayudará al éxito personal, social y laboral.

V. CONCLUSIONES

El 69% de los encuestados presentan un nivel de Inteligencia Emocional entre muy desarrollada y adecuada.

Los datos revelan que el 41% y 48% muestran un nivel adecuado y tendencia adecuada respectivamente de Habilidades para la Gestión en la Negociación de conflictos en alumnos de la Escuela PNP Trujillo, 2018.

La Inteligencia Emocional se relaciona de forma directa, pequeña y significativa con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en Alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018; habiéndose obtenido un ρ de Spearman= .17 y un nivel de significancia de .002.

Existe relación directa, pequeña y significativa entre la Inteligencia Emocional con la dimensión de Compromiso en Alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018; habiéndose obtenido un ρ de Spearman= .15 y un nivel de significancia de .008.

Se aprecia un relación directa, pequeña y significativa entre la Inteligencia Emocional con la dimensión de Perspectiva en Alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018; habiéndose obtenido un ρ de Spearman= .16 y un nivel de significancia de .004.

Se observa una relación directa, pequeña y significativa entre la Inteligencia Emocional con la dimensión de Control Emocional en Alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018; habiéndose obtenido un ρ de Spearman= .18 y un nivel de significancia de .001.

Los resultados revelan una relación directa, pequeña y significativa entre la Inteligencia Emocional con la dimensión de Empatía en Alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018; habiéndose obtenido un ρ de Spearman= .15 y un nivel de significancia de .005.

No existe relación entre la Inteligencia Emocional con la dimensión de Comunicación en Alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018; habiéndose obtenido un ρ de Spearman= .09 y un nivel de significancia de .114.

No existe relación entre el componente Intrapersonal con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en Alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018; habiéndose obtenido un ρ de Spearman= .10 y un nivel de significancia de .083.

Existe relación directa, pequeña y significativa entre el componente Interpersonal con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en Alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018; habiéndose obtenido un ρ de Spearman= .12 y un nivel de significancia de .029.

Existe relación directa, pequeña y significativa entre el componente de Adaptabilidad con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en Alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018; habiéndose obtenido un ρ de Spearman= .21 y un nivel de significancia de .000.

Existe relación directa, pequeña y significativa entre el componente Manejo del Estrés con las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en Alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018; habiéndose obtenido un ρ de Spearman= .16 y un nivel de significancia de .003.

No existe relación entre el componente Estado de Ánimo General y las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en Alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018; habiéndose obtenido un ρ de Spearman= .07 y un nivel de significancia de .188.

VI. RECOMENDACIONES

Promover un estudio en profundidad para observar el comportamiento de las variables en poblaciones similares, y de contextos distintos para propósitos de establecer y comparar si existe una mayor, menor o la inexistencia de correlación.

En trabajos posteriores que conciernan a la población y variables de la presente investigación, ampliar la muestra con la finalidad de tener amplitud de los datos y reducir el margen de error o incrementar el nivel de confianza.

Aplicar programas didácticos y vivenciales, dirigidos por profesionales especialistas a fin de afianzar y perfeccionar las habilidades de inteligencia emocional y las habilidades para gestionar los conflictos.

Plasmar en el plan de estudios, como estrategia de formación, talleres y unidades didácticas relacionado al desarrollo de habilidades blandas con el objetivo de establecer una cultura institucional en el desarrollo de estas competencias.

VII. REFERENCIAS

Bar-On, R. (1997). *Inteligencia Emocional*, San Francisco, EEUU.

BAR-ON, R. (2000). Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=HwsomN2QZOE&oi=fn&pg=PA223&dq=emotional+intelligence+baron&ots=V9Ow717JJP&sig=FrBI3U_xljfH7KmVeqJB6RHlqv0#v=onepage&q=emotional%20intelligence%20baron&f=false.

Cárdenas, G. (2013). *Inteligencia Emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos de un supermercado* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

García, E. (2003). *El Arte de relacionarse*. Málaga, España: ALJIBE.

Constitución Política del Perú (CPP) (1993). "CAP. XII", DE LA SEGURIDAD Y DE LA DEFENSA NACIONAL., (Art. 166) Finalidad de la Policía Nacional del Perú. *Ediciones Libros Max.*, 2018,

De León Toledo, N. (2012); "Relación entre inteligencia emocional y estrategias de Manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio Internacional". Guatemala

Diccionario de la Real Academia Española (RAE). (2017), Conflicto; Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=AGHyxGk>.

Entelman, R. (2009). *Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo Paradigma*. España: GEDISA.

Fernández, M. (1999). Aspectos positivos y negativos del conflicto. In J. F. Morales, & Yubero (Eds.), *El grupo y sus conflictos* (pp. 25---46). Ciudad Real: Universidad de Castilla---La Mancha.

Fisher, R., & Ury, W. (1981). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder.* México: CECSA.

García, E. (2003). *El Arte de relacionarse.* Málaga, España: ALJIBE.

Gardner, H. (1999). *Intelligence reframed: Multiple intelligence for the 21st century.* New York: Basic Books. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Intelligence_Reframed.html?id=pU4gAQAAQBAJ&redir_esc=y

Goleman, D. (1995) *Inteligencia emocional ¿Por qué puede ser más importante que IQ de carácter, salud y logro permanente* New York EE UU Ed. Bantam Books.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional.* Barcelona: Kairós.

Grañeras, M. y Parras, A. (2008). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas.* Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=8CwbAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA12&dq=Orientaci%C3%B3n+educativa:+fundamentos+te%C3%B3ricos,+modelos+institucionales+y+nuevas+perspectivas&ots=JdxVwEX9K5&sig=J-89365gWkQW5QJZ8SabNsOi_5U#v=onepage&q=Orientaci%C3%B3n%20educativa%3A%20fundamentos%20te%C3%B3ricos%2C%20modelos%20institucionales%20y%20nuevas%20perspectivas&f=false

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* (6° Ed.). México: Ed. Mc Graw Hill.

Mendia, I. y Areizaga, M. (2005), *Resolución de Conflictos;* Recuperado de: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/190>

IPSOS PERÚ (IPSOS, 2017). *Encuesta, ¿en qué instituciones confían los peruanos?.* Recuperado de <https://.com/es-pe/ipsos-peru-en-la-iii-semana-de-la-evidencia>

- Lagos, C. (2012). Tesis aprendizaje experiencial en el desarrollo de habilidades blandas. Santiago de Chile. Universidad Alberto Hurtado. Recuperado de <http://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5549/TRSLagos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, T. (2008). *Teoría básica del conflicto*, InWEnt – División 2.04, Perú
- Lupiañez, M. (2004). *Inteligencias múltiples, un camino para aprender y enseñar con alegría*, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: www.uch.edu.ar/nhh
- Manzano, M. & Torres, C. (2000). *La negociación una alternativa en la solución de conflictos*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Santa Fe de Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere1/Tesis19.pdf>.
- Martínez, M. (2005). *Importancia que reviste la inteligencia emocional para el buen funcionamiento de las empresas*, (Tesis de Pregrado). Universidad Alejandro de Humboldt (UAH). Caracas, Venezuela. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-inteligencia-emocional-en-la-empresa/>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018). Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las instituciones. Informe técnico N° 02 – Abril 2018. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-percepcion-gobernabilidad-abril-2018.pdf>.
- Pavón, A. y Gómez, I. (2009). *Propuesta de procedimiento para determinar las competencias emocionales de los cuadros del consejo de la administración Provincial Matanza; Matanza, Cuba*. Revista Folletos Gerenciales, año XIII, No. 01. Julio-Agosto-Septiembre. Recuperado <http://folletosg.mes.gob.cu/Base%20electronica/2009/Folletos%20Gerenciales,%20No3,%202009/7%20Art%C3%ADculo.pdf>.

- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Inteligencia emocional, imaginación, cognición y la personalidad*, New York Ed. G.J.O.
- Salovey, P.; Woolery, A. y Mayer, J. (2001). *Emotional intelligence: Conceptualization and measurement*. En: Fletcher, G. y Clark, M. S. (Eds.). *Blackwell handbook of social psychology: Intraindividual processes*. Oxford: Blackwell, págs. 279-307. Prieto MD, Illán N y Arnáiz P. Programas para el desarrollo de habilidades sociales (cap. 18). En: Molina S. Bases
- SEBASTIAN, 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*, (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1395/TM%20CE-Ge%203125%20S1%20-%20Sebastian%20Lanazca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ugarriza, N. (2004). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn Ice en una muestra de lima metropolitana* (informe No. 1) Lima: Ed. Ibérica. Recuperado de <http://slideshare.net/ortizrichard/tes-del-ice-baron>.
- Vicuña, L. (2010). Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos. Revisión, Lima: *Revista Investigación en Psicología de la Universidad Mayor de San Marcos*. Vol. 11 (2). pp 23-36. Recuperado de <http://revistainvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3847>
- Vicuña, L., Hernández, H., Paredes, M. y Ríos, J. (2008). Elaboración del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos. *Revista de Investigación en Psicología*, 11(2), pp.183-200. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v11_n2/pdf/a11v11n2.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Análisis de Normalidad

Tabla 11

Análisis de Normalidad de las Variables de estudio: Inteligencia Emocional y Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.

Variable	Estadístico	gl	<i>p</i>
Inteligencia Emocional	.953	174	.000**
Intrapersonal	.952	174	.000**
Interpersonal	.982	174	.022*
Adaptabilidad	.968	174	.001**
Manejo del estrés	.925	174	.000**
Ánimo general	.869	174	.000**
H. Gestión y Negociación de Conflictos	.980	174	.015*
Comunicación	.972	174	.001**
Compromiso	.978	174	.007**
Perspectiva	.976	174	.004**
Control Emocional	.981	174	.018*
Empatía	.977	174	.006**

Nota:

p: Significancia

***p*<.01

**p*<.05

En la Tabla 11, se muestra una diferencia estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la distribución de los puntajes de la Inteligencia Emocional, las Habilidades para la Gestión y Negociación de Conflictos y sus respectivos componentes/dimensiones con la Distribución Normal, decidiéndose utilizar el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman para medir la relación entre las variables analizadas.

Anexo 2: Instrumentos

Inventario de inteligencia emocional (BarOn)

Introducción

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

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

Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.

16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).

49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.

81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.

114. **Estoy contento(a) con la forma en que me veo.**
115. **Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.**
116. **Me es difícil describir lo que siento.**
117. **Tengo mal carácter.**
118. **Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.**
119. **Me es difícil ver sufrir a la gente.**
120. **Me gusta divertirme.**
121. **Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.**
122. **Me pongo ansioso(a).**
123. **No tengo días malos.**
124. **Intento no herir los sentimientos de los demás.**
125. **No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.**
126. **Me es difícil hacer valer mis derechos.**
127. **Me es difícil ser realista.**
128. **No mantengo relación con mis amistades.**
129. **Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).**
130. **Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.**
131. **Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.**
132. **En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.**
133. **He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.**

TEST DE H.H. L.G. EN L.N.D.C. 2006

Dr. Luis Alberto Vicuña Peri

INSTRUCCIONES

Este es un test que le permitirá a usted conocer la forma cómo aborda situaciones donde participará de manera activa en el abordaje y solución de conflictos. Para lo cual deberá contestar las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una "X" dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

No hay respuestas buenas ni malas, sólo interesa la forma como usted siente y percibe el momento actual, de ello dependerá la validez y la confiabilidad de sus resultados.

Conteste de la forma siguiente:

- Marque el **1** si está ***definitivamente en desacuerdo***.
- Marque el **2** si está ***muy en desacuerdo***.
- Marque el **3** si está ***desacuerdo***.
- Marque el **4** si está ***de acuerdo***.
- Marque el **5** si está ***muy de acuerdo***.
- Marque el **6** si está ***definitivamente de acuerdo***.

N°	Pregunta	Desacuerdo			Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6
1	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva el motivo principal de lo secundario.						
2	Con mi postura corporal comunico mensajes.						
3	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno.						
4	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo intensamente aportando en su solución.						
5	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente.						
6	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.						
7	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.						
8	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.						
9	Huyo de aquellas personas que me tratan como su "pañito de lágrimas con sus problemas.						
10	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit (retrato).						
11	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.						
12	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.						
13	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado.						

14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.						
15	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.						
16	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.						
17	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestos de mi interlocutor se atenúen.						
18	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.						
19	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.						
20	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina serrana.						
21	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.						
22	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.						
23	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un lío lo resuelvan satisfactoriamente.						
24	Según mi capacidad para ponerme en el punto de referencia de las personas en conflicto gestiono la solución.						
25	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.						
26	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.						
27	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer ha girado 10 veces.						
28	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.						
29	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.						
30	Tengo la habilidad para lograr, en situaciones de conflicto, que las personas regulen o controlen su estrés.						
31	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que revienten.						
32	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.						
33	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.						
34	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido extravagantemente.						
35	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.						
36	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, pacífico, tranquilo, etc.						

37	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.						
38	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.						
39	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.						
40	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.						
41	Sé cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos.						
42	Vivo un relato como si estuviese presente en él.						
43	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.						
44	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.						
45	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.						
46	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.						
47	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desorienta.						
48	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.						
49	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la Amazonía.						
50	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.						

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 2: Matriz de Consistencia

TITULO: “Inteligencia Emocional y Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en alumnos de la Escuela PNP Trujillo, 2018”.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la Escuela PNP de Trujillo, 2018?	Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.	BarOn (1997), hace referencia a la inteligencia emocional como un grupo de capacidades individuales, sociales y emocionales y de destrezas que permiten adaptarnos y afrontar las presiones y demandas del medio de forma exitosa.	Hi: Existe relación directa entre la Inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018.	INTELIGENCIA EMOCIONAL: COMPONENTES; Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés, Estado de Ánimo General.	<ul style="list-style-type: none"> • El tipo de estudio fue no experimental, puesto que no se intenta modificar o alterar alguna variable o componente de las variables. • La investigación siguió un diseño correlacional, ya que se buscó establecer las relaciones existentes entre las variables de estudio. • La recolección de datos de las variables de estudio se dio en un único momento. • El instrumento utilizado fue el inventario de inteligencia emocional y el test de habilidades para la gestión en la negociación de conflicto, • La población del estudio estuvo constituida por un total de 314 Alumnos y se trabajó con una muestra de: 174 Alumnos.
		Vicuña et al. (2008) refieren que las Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos son destrezas utilizadas en la negociación y en el uso adecuado de métodos de comunicación para generar modos que puedan crear estilos de negociación exitosos.	H0: No existe relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018	HABILIDADES PARA LA GESTIÓN EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS: DIMENSIONES; Comunicación, Compromiso, Control Emocional Perspectiva, Empatía.	

