



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**EMPATIA COGNITIVA AFECTIVA Y MANEJO DE  
CONFLICTOS EN ADULTOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DEL DISTRITO DE POMALCA, 2021**

**PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

**Autor:**

**Bach. Ruiz Carrion, Julie Dayana**

**ORDID: 0000-0003-0351-6398**

**Asesor:**

**Dr. Reyes Baca Gino Job**

**ID ORCID: 0000-0001-5869-4218**

**Línea de Investigación**

**Comunicación Y Desarrollo Humano**

**Pimentel – Perú**

**2023**

**EMPATÍA COGNITIVA AFECTIVA Y MANEJO DE CONFLICTOS EN ADULTOS  
DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE POMALCA, 2021**

Aprobación del jurado



---

DRA . BEJARANO BENITES ZUGEINT

Presidente del jurado de tesis



---

MG. Celinda Cruz Ordinola

Secretario del jurado de tesis



Mg. Luisa Paola Bernal Marchena

Vocal del jurado de tesis

---


### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Psicología** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

**EMPATÍA COGNITIVA AFECTIVA Y MANEJO DE CONFLICTOS EN ADULTOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DEL DISTRO DE POMALCA, 2021**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Ruiz Carrión Julie Dayana	DNI: 47273367	
---------------------------	---------------	---

Pimentel, 15 de agosto del 2023.

\* Porcentaje de similitud turnitin: 17%

NOMBRE DEL TRABAJO  
**PROYECTO DE TESIS - RUIZCARRIÓN JULIE DAYANA. (1).docx**

---

RECUENTO DE PALABRAS <b>8821 Words</b>	RECUENTO DE CARACTERES <b>46783 Characters</b>
RECUENTO DE PÁGINAS <b>34 Pages</b>	TAMAÑO DEL ARCHIVO <b>81.9KB</b>
FECHA DE ENTREGA <b>Aug 27, 2023 9:03 PM GMT-5</b>	FECHA DEL INFORME <b>Aug 27, 2023 9:04 PM GMT-5</b>

---

● **17% de similitud general**  
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## **Dedicatoria**

Dedico mi trabajo a Dios por bendecirme en haber permitido vencer cada obstáculo que se ha presentado en mi formación académica, a mis abuelos paternos que fueron el pilar fundamental en mi vida personal y profesional, también a mis hermanos que son mi motivo y razón para lograr alcanzar mis metas.

Julie Dayana Ruiz Carrión

## **Agradecimiento**

Mi especial agradecimiento a Dios, a mi abuela en acompañarme, comprenderme y brindarme su total apoyo en mi vida profesional. Mi profundo agradecimiento a mi tía por confiar en mí y apoyarme de manera incondicional.

La autora

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación significativa entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021. En cuanto a su tipo y diseño fue descriptivo, correlacional, no experimental – transversal. Se tuvo como muestra a 80 trabajadores de ambos sexos, entre los 30 a 75 años. Se empleó el Test de empatía cognitiva afectiva (TECA) adaptación de Carrasco (2017) y test de Estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilman, adaptada por Morales (2018). Se recurrió al Chi-cuadrado de Pearson como herramienta estadística. Los resultados indicaron que no existe una relación positiva significativa ( $X^2=.802$ ;  $p>.05$ ) entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en los colaboradores de la Municipalidad, además de un nivel medio tanto para empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos. Se concluye que el colocarse en el lugar de otro y comprender las emociones de los demás, no tiene nada que ver con el estilo que se utilice en el manejo de los conflictos.

**Palabras claves:** empatía, manejo de conflictos, colaborador

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the significant relationship between affective cognitive empathy and conflict management in adults of the Municipality of the Pomalca district, 2021. Regarding its type and design, it was descriptive, correlational, non-experimental - cross-sectional. 80 workers of both sexes, between 30 and 75 years old, were sampled. The Cognitive Affective Empathy Test (TECA) adapted by Carrasco (2017) and the Conflict Management Styles test by Thomas and Kilman, adapted by Morales (2018) were used. Pearson's Chi-square was used as a statistical tool. The results indicated that there is no significant positive relationship ( $\chi^2=.802$ ;  $p>.05$ ) between cognitive-affective empathy and conflict management in employees of the Municipality, in addition to a medium level for both cognitive-affective empathy and conflict management. It is concluded that putting oneself in another's place and understanding the emotions of others has nothing to do with the style used in conflict management.

**Key words:** empathy, conflict management, collaborator

## Índice

### EMPATÍA COGNITIVA AFECTIVA Y MANEJO DE CONFLICTOS EN ADULTOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE POMALCA, 2021

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Antecedentes de estudio Internacional.....	14
Nacional .....	15
Local 17	
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	18
Primera dimensión: Empatía cognitiva .....	18
Segunda dimensión: Empatía afectiva .....	18
Empatía desde la inteligencia emocional .....	19
Empatía - Conceptualización.....	19
La empatía como competencia ciudadana.....	20
Características de la empatía .....	21
Manejo de conflicto .....	22
Conflicto .....	22
Estructura del conflicto .....	23
Ciclo del conflicto .....	23
Tipos de conflicto .....	23
Las emociones en el conflicto.....	24
Manejo adecuado de los conflictos .....	25
1.4. Formulación del problema .....	26
1.5. Justificación e importancia.....	26
1.6. Hipótesis Hipótesis general: .....	26
1.7. Objetivos Objetivo general.....	26
Objetivos específicos.....	27
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	28



2.1. Tipos y diseño de investigación .....	28
2.2. Variables y operacionalización Variable 1: Empatía, Cognitiva, afectivaDefinición conceptual: .....	28
Definición operacional: .....	29
Variable 2: Manejo de conflictosDefinición conceptual: .....	29
Definición operacional: .....	29
2.3. Población y muestra .....	32
Criterios de inclusión .....	32
Criterios de exclusión .....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	32
Test de empatía cognitiva y afectiva (TECA).....	33
Estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilman .....	33
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	34
2.6. Criterios éticos .....	35
2.7. Criterios de rigor científico .....	35
III. RESULTADOS .....	36
3.1. Resultados de tablas y figuras.....	36
Tabla 1 .....	36
Tabla 2 .....	37
Tabla 3 .....	38
Tabla 4 .....	38
Tabla 5 .....	38
Tabla 6 .....	39
Tabla 7 .....	39
3.2. Discusión y resultados.....	39
IV. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES .....	44
4.1. Conclusiones .....	44
4.2. Recomendaciones .....	45
Referencias .....	46
Anexos .....	53
CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	57
TEST DE EMPATÍA COGNITIVA Y AFECTIVA (Adaptación: Carrasco, 2017).....	58
INVENTARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS (TKI) – THOMAS.....	60
Edad: Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ).....	60

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de empatía cognitiva afectiva en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021 .....	33
<b>Tabla 2</b> Nivel de manejo de conflicto en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021 .....	34
<b>Tabla 3</b> Relación entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021 .....	35
<b>Tabla 4</b> Relación entre adopción de perspectivas y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021 .....	35
<b>Tabla 5</b> Relación entre comprensión emocional de empatía y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021 .....	35
<b>Tabla 6</b> Relación entre estrés empático de empatía y manejo de conflictos en adultos de la de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021 .....	36
<b>Tabla 7</b> Relación entre alegría empática y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021 .....	36

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los problemas en el día a día son eventos que no se pueden controlar en la mayoría de los casos, sin embargo, la capacidad que posea la persona para manejar dicho conflicto será esencial para lidiar y dar una solución adecuada dicho problema, si a esto se suma la capacidad de empatía en la que tolerar, respetar y comprender a los demás genera mejores estrategias para convivir con los demás y poder resolver inconvenientes del entorno. Así lo refería Alvarado y Ramos (2018) al mencionar que comprender a la otra persona y el empleo de estrategias adecuadas permite afrontar las dificultades asertivamente.

Es así que los conflictos resultan difíciles de solucionar sea cual fuere su relación (amistad, pareja, laboral, profesional o de vecindario) debido a que se pretende imponer la posición de pensar frente a la posición de la otra persona ante el conflicto, pero tratar de comprender el pensar y sentir de la otra persona conlleva a la empatía de no ser así el conflicto puede ser mayor, es justamente la empatía quien da validación, comprensión a los sentimientos de la otra persona aunque sus creencias y valores sean distintos (Artés, 2020).

Es por esta problemática que se plantea la presente investigación denominada: Empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la municipalidad del distrito de Pomalca, 2021; cuyo propósito es determinar la relación entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021. Para lo cual se aplicó los instrumentos correspondientes a la muestra perteneciente a la institución de estudio; este estudio es relevante debido a la coyuntura del Covid-19 se percibió cambios en la conducta de los trabajadores que interfirieron en el desarrollo laboral de los mismos, además es un antecedente para evaluar cómo pueden estar otras instituciones, siendo que este estudio se pueda generalizar.

En los siguientes apartados se expone: Capítulo I, contiene la realidad problemática, los antecedentes, las fuentes teóricas, el problema, justificación, hipótesis, objetivo general y los específicos. Capítulo II, contiene la metodología de investigación y los instrumentos aplicados. Capítulo III, contiene los resultados encontrados, interpretación de los mismos. Capítulo IV, contiene las conclusiones y recomendaciones.

## **1.1. Realidad problemática**

Los seres humanos poseen diferentes habilidades y características que los hace únicos, la empatía es una de ellas, es decir “colocarse en los zapatos de otro”, pero para algunos puede ser todo un desafío, así lo demostró un estudio de la Universidad de Michigan, Chicago e Indiana, exploraron la empatía de 63 países, de la cual situaron a Lituania como uno de los países menos empático al ocupar el último lugar, antecedido por Venezuela; así mismo Colombia ocupa el 40 lugar en esta relación, identificándose que a esta población se les dificulta el poder ser abiertos al compartir sus sentimientos; entre los tres primeros lugares de los países más empáticos el primer lugar lo ocupa Ecuador, seguido por Arabia Saudí quien sorprendió frente a su realidad de conflictos armados, según los especialistas esto podría deberse que a pesar de los conflictos y guerras que viven, estas personas no hacen diferencia de empatía entre los de su país y los otros países; Perú ocupa el tercer lugar, describiéndolo como un país amable, responsable, motivador y con disposición social (El Tiempo, 2016).

Sin embargo, este estudio ha sido cuestionado por algunos Sociólogos y antropólogos, quienes ponen en juicio si realmente se buscó hallar al país más empático o que países creen ser más empáticos, si es así el estudio debió ser enfocado desde la autopercepción de empatía, es decir los peruanos se consideran empáticos y amables, pero que en la realidad no se ajustaría debido a los comportamientos conflictivos y violentos que se observan día a día (Hernández, 2016). Desde el clima del lugar de trabajo la empatía es un elemento importante en la interacción de los empleados que día a día conviven en sus labores, así lo indicaría la BI WORLDWIDE (s.f), al decir que para que una empresa sea sostenible y prospera el equipo que la integra debe ser optimista y unido entre sus integrantes, donde se practique el respeto, valores y se encuentren motivados, esto a su vez lleva a buenas prácticas laborales. En estos últimos años se han registrado problemas en cuanto a la falta de empatía de las empresas y los trabajadores, es así que en empresas como Mercer un 60% de sus trabajadores se quejó de la ausencia de este sentimiento, aun en una época difícil como la pandemia (Salcedo, 2020).

Pero ante alguna incomodidad puede generarse otro problema como lo es el conflicto, un estudio del Banco Mundial y las Naciones Unidas (2018), refiere que la prevención de conflictos violentos, puede salvar vidas y ahorrar grandes cantidades de dinero, pero para lograrlo es necesario identificar los riesgos y trabajar conjuntamente con los gobiernos, pues estos son una de las principales causas de pobreza; se proyecta que para el 2030 más de la mitad del mundo vivirá en pobreza y violencia. Un punto que se relaciona con el manejo de conflictos son las emociones, pues determinan las conductas a ejecutar, las cuales pueden ser altruistas o conflictivas en relación a si mismo o a los demás (Ranzani, 2020).

Es así, que dentro de una institución las personas que lo conforman tienen distintos puntos de vista, actitudes y comportamientos que intervienen en la socialización, pero el conflicto en ellos puede surgir cuando se involucran actividades incompatibles con las de sus compañeros, y que como se mencionó son influenciadas por su personalidad y entorno; lo que conduciría a mejorar o empeorar la situación (Calderón y Pando, 2018).

En Colombia, existe la práctica de la conciliación como parte para resolver los conflictos, sin hacer empleo de un medio judicial, aunque en algunas instancias si se produce, pero lo que se busca es una mediación para diferenciarla de lo legal (Torres, 2021). Por su parte en Brasil, frente a la labor de los trabajadores y los conflictos se ha encontrado que las estrategias de manejo de conflictos que la gerencia no suele recurrir a la negociación para llegar a acuerdos o lograr objetivos, no actúa como un negociador, soliendo evitar discusiones entre los empleados, por lo que nunca emplean medios de conciliación entre los mismos, siendo inefectivos los estilos de manejo de conflicto (Villalobos y Pertuz, 2019).

En el Perú es importante mencionar el aumento de conflictos sociales en los últimos años, es así que para este año se han reportado un total de 197 de ellos, donde 144 de ellos se encuentran activos y 53 latentes, sin embargo, el 64.2% de ellos han sido manejados, siendo uno de los primeros acciones la identificación del problema o causa para luego pasar al diálogo y llegar a un acuerdo. Pero en muchos de los casos se llegó a la violencia (Defensoría del Pueblo, 2021).

Frente a la realidad actual en el lugar de estudio que será la Municipalidad del distrito de Pomalca, se ha reportado entre sus trabajadores incomodidad generada por la falta de empatía entre ellos mismos y de la organización con ellos, al sentir que no son escuchados frente a sus necesidades, lo que preocupa que se puedan generar situaciones de conflicto entre sus trabajadores. Estas acciones podrían hacer pensar que quizá se carece de empatía y con ello un adecuado manejo de conflictos.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **Internacional**

Albuja (2021) Ecuador, analizó el manejo de conflictos en trabajadores de un hospital y la satisfacción de los usuarios en una muestra de 115 personas, de los cuales 40 eran profesionales de enfermería y 75 usuarios, se encontró que los estilos que más suelen recurrir en el personal es el evasivo y complaciente, siendo los principales factores de problemas la escasa empatía y satisfacción de los usuarios.

Pegalajar, M. (2018), en su artículo, análisis del estilo de gestión de conflicto interpersonal en 251 universitarios de la ciudad de Jaén – España. Diseño cuantitativo correlacional, en el que aplicó el cuestionario Rahim Organizacional Conflict Inventory (ROCI-II). Obtuvo que los universitarios recurren a las estrategias de acomodación ( $M=4.54$ ;  $DT=0.631$ ), solución de problemas ( $M=3.06$ ;  $D. T=0.93$ ) y aplazamiento para manejar sus conflictos entre sus iguales ( $M=3.95$ ;  $D. T= 0.853$ ). Por otro lado, las mujeres presentaron altas puntuaciones en los estilos de Integración (prueba  $t=4.58$ ) y servilismo (4.84).

Gonzales (2018). México, tuvo como objetivo poder determinar los conflictos que se presentaban en el ambiente laboral de 10 trabajadores. Los resultados indicaron que la mayor parte de los trabajadores mantuvieron una adecuada estabilidad emocional, en cuanto a poder afrontar el conflicto un 60% no prefiere intervenir, prefieren dejar pasar el problema y solo un 1% busca ayuda profesional. Además, de existir un área que aborde la solución de conflictos gran parte de los trabajadores prefiere no ir.

Soto (2018) en su investigación buscó determinar la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en una muestra de 116 docentes. En el que los resultados mostraron una, no relación entre las variables ni en cada una de sus dimensiones, por otro lado, el estilo al que más se suele recurrir es el compromiso.

## **Nacional**

Chumbe y Marchena (2018), buscaron determinar la relación entre inteligencia emocional y empatía en 539 estudiantes de una universidad, a quienes se les aplicó la Escala de inteligencia Emocional (Fernández, Extrema y Ramos) y la Escala de empatía Médica de Jefferson. Los resultados mostraron que los participantes tenían una inteligencia emocional adecuada (49%) y un nivel de empatía medio (38%); seguido de un nivel bajo (20.2%) y una empatía alta (12.8%). En la relación entre inteligencia emocional y empatía se obtuvo: una inteligencia emocional adecuada (25.4%), junto a ella un nivel de empatía alto (12.2%), seguido de uno medio (11.5%) y un bajo (3.7%). Se concluye la existencia de relaciones directas proporcionales entre las variables, donde la inteligencia emocional es adecuada y la empatía es media en la mayor parte de los participantes. Pero de debe considerar que estas dos variables se deben mantener en equilibrio para un mejor actuar ante situaciones difíciles.

Sardon (2018) determinó la influencia de los estilos de manejo de conflictos del director en el desempeño docente, Puno. Se tomó como muestra a ocho directores y 77 docentes, se aplicaron dos encuestas de 30 y 25 preguntas cada un referente a los estilos de manejo de conflicto para directores y docentes; el estadístico usado fue del Chi cuadrada. Dando como resultado que los estilos de manejo de conflicto influyen de manera significativa con el desempeño de estos docentes, donde el estilo evasivo (19.3), el compulsivo (22.64), el servicial (25.04), el colaborador (23.61) y el compromiso (17.66) superaron los valores de la Ji Cuadrada. Se concluye la existencia de una relación entre las variables.

Casapia (2018) en su tesis doctoral buscó determinar la relación entre empatía y las estrategias de comunicación en personas con conflicto conyugales. Su estudio fue descriptivo correlacional trasversal, la que contó con una muestra

de 64 personas entre las edades de 19 a 50 años, quienes respondieron a los test de Empatía cognitiva TECA y el Cuestionario de aserción de pareja forma A y B. Para los resultados se utilizó el estadístico Rho spearman y Tau Kendall. Se determinó que en relación a los niveles adopción de perspectiva (56%), comprensión emocional (42%), estrés empático (47%) y alegría empática (53.8%) se encuentran en un nivel alto; por otro lado, se encontró una relación entre las variables de estudio, además comprensiones emocionales con estilo de comunicación agresiva mantienen un vínculo ( $p=0.78$ ), igual que estrés empático y la agresión pasiva ( $p=0.85$ ) donde se busca la manipulación de la pareja. Conclusión: esta relación de las variables demuestra como las parejas evalúan su comportamiento ante hechos conyugales conflictivos y la forma en que utiliza sus estilos de comunicación.

Yacavilca (2017), en su investigación determinó la relación existente entre inteligencia emocional y manejo de conflictos en personal de salud. El diseño fue descriptivo correlacional, contó con una muestra de 80 trabajadores, quienes respondieron el Cuestionario de inteligencia emocional de Goleman y el Cuestionario de manejo de conflictos de Robbis. Los resultados encontrados fueron: una relación significativa entre las variables ( $p<0.5$ ; Rho .484), así mismo las dimensiones de inteligencia emocional se correlacionaron con las de manejo de conflicto cada una con un valor  $p<.05$ . Conclusión: existía una relación significativa positiva entre las variables, siendo las estrategias de mediación los más utilizados en la solución de conflictos, junto a una inteligencia emocional óptima; es decir a mejor inteligencia emocional mejor manejo de conflictos.

Conejo (2017), investigó la influencia del manejo de conflictos sobre el estrés en 47 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Huacho, a quienes se les aplicó un cuestionario construido para manejo de conflictos debidamente validado y confiable. Los resultados mostraron relación significativa entre las variables ( $<0.005$ ;  $r=0.511$ ), donde un 91.5% no sentían un conflicto como competencia de voluntad, otro 91.5% sintió que los conflictos no deben evitarse y un 85.1% que no debían ignorarse; referente al estrés un 85.1% siente no trabajar en condiciones apropiadas, 89.4% sienten que no reciben el apoyo de sus colegas, 72% siente que no se le permite el crecimiento profesional y un 85.1% tiene problemas económicos.



Concluyendo que los conflictos influyen en el estrés que puedan presentar este grupo de personas.

Se tomó en cuenta estas investigaciones ya que se encuentran asociadas a eventos ligados a la psicología y que permiten evaluar en qué forma influye un manejo de conflictos en los diferentes grupos, además sus resultados son específicos y congruentes con su objetivo.

### **Local**

Alvarado y Ramos (2018), buscaron identificar los niveles de empatía cognitiva y afectiva en 115 trabajadores de una empresa de Chiclayo, bajo un diseño no experimental, descriptivo. Los instrumentos fueron: Test de empatía cognitiva y afectiva (López, Fernández y Abad); se encontró un nivel medio de empatía (52.2%), seguido de un nivel bajo (33.9%) y de un nivel alto (1.3%); también se obtuvieron niveles extremadamente bajos de 1.7% y 0.9% en los participantes. En las mujeres el nivel de empatía fue de 60% y los varones de 41.4% siendo las mujeres de mayor empatía que los varones. En cuanto a trabajo se mantuvo un nivel medio (61.9%), seguido de un nivel bajo (33.3%) y un nivel alto (4.4%). En las áreas de adopción perspectivas, comprensión emocional y alegría empática obtuvieron un nivel medio (43.5%), y estrés empático tuvo el nivel bajo (44.3%). Conclusión: se muestra dificultad en colocarse en el lugar de "otro" y de utilizar estrategias adecuadas para afrontar dificultades. Esta investigación es relevante porque enfoca la capacidad de empatía que se debe mantener al relacionarse con distintas personas en un ambiente de interacción diaria.

A nivel local no se evidencian investigaciones relacionadas al manejo de los conflictos según la población en estudio; encontrándose solo esta variable asociada al medio laboral estrictamente o la dinámica de parejas, situación casi similar que la variable empatía, por lo que se hace necesario un estudio de estas dos variables en un contexto poblacional o de comunidad con edad adulta, más aún ante los eventos actuales.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### Teoría psicológica de la empatía- enfoque multidimensional

Se tiene en cuenta la integración de distintas definiciones para establecer un constructo de esta variable, no perdiendo la esencia de lo cognitivo y lo emocional, que la convierten en un término multidimensional, en la que participa la parte instintiva y procesos de construcción cognitiva y el reconocimiento de lo emocional a través del aprendizaje (Davis, 1980; citado por Corrales, 2017, p.28).

Cuando se habla de multi-dimensionalidad, hace alusión a las dimensiones en las que se divide la variable, cognitivo y afectivo; a partir de ellas desde 1980 con Davis se han creado instrumentos que ayudan a medir la empatía. Entre los nuevos enfoques está el de López et al. (2008, Citado por Ponce, 2017), quien propuso cuatro componentes diferentes pero relacionados entre sí a las dimensiones; en la primera dimensión se encuentra la empatía cognitiva, donde la fantasía propicia la identificación de las perspectivas de los demás; y la segunda dimensión contiene la empatía efectiva, que representa la angustia empática, por medio de la comprensión y preocupación de los demás frente a situaciones desagradables. Componentes de la empatía: según López et al. (2008, Citado por Ponce, 2017, p. 22) son:

#### **Primera dimensión: Empatía cognitiva**

*Adopción de perspectivas:* “Capacidad imaginativa de colocarse en el lugar del otro” (López et al., 2008, p.8).

*Comprensión emocional:* “Capacidad de reconocer y comprender los estados emocionales, las intenciones e impresiones de los demás” (López et al., 2008, p.9).

#### **Segunda dimensión: Empatía afectiva**

*Estrés empático:* “Capacidad de compartir las emociones negativas de otra persona” (López et al., 2008, p.9).

*Alegría empática:* “Capacidad de sintonizar con las emociones positivas de otra persona” (López et al., 2008, p.10).

## **Empatía desde la inteligencia emocional**

Este estudio se realiza a partir del enfoque multidisciplinario de la empatía, en la que se busca comprobar si los componentes cognitivos y afectivos de cada dimensión mantienen una relación; investigaciones mencionan que el uso de las emociones permite a las personas adaptarse a los problemas que se puedan presentar, pudiendo identificar y separar a través de la inteligencia emocional las emociones del razonamiento cognitivo (Ponce, 2017, p.23).

La inteligencia emocional se encuentra dividida en cuatro ramas que son las de percibir, usar, entender y manejar las emociones; es decir la empatía formaría parte de la capacidad de comprender las emociones de los demás y manejar las emociones propias para ayudar y brindar apoyo a los demás (Mayer et al, 2002, citado por Muñoz y Chávez, 2013, p. 135).

### **Empatía - Conceptualización**

El termino empatía proviene de la palabra en ingles empathy, que en el siglo XIX fue introducido en la psicología experimental de los Estados Unidos; se le atribuye a Lipps en 1903 la primera definición de empatía estética, concebida como la imitación interior de las acciones de los demás, es decir, la autoconciencia de lo que se ha experimentado (López, Filippeti y Richaud, 2014, p.38). Con el transcurrir de los años este término ha evolucionado y se asociado a distintas ciencias; aunque no existe un consenso claro que la coloque como parte de del desarrollo social y de las relaciones sociales; Olivera (2010, p.7) menciona que encasillar a la empatía en una definición es complicado debido a que es multidimensional en el ámbito de la psicología.

Existen dos tendencias que explicarían la empatía, estas se relacionan a lo cognitivo y lo emocional, una de ellas refiere la capacidad de colocarse en el lugar del "otro", permitiendo conocer y entender claramente los sentimientos, pensamientos y acciones; la segunda tiene que ver con las respuestas emocionales y la capacidad de percepción de las experiencias emocionales de los demás; en las últimas décadas se ha unido a ambas para establecer un solo significado que permite saber cómo se sienten, piensan y actúan las personas, prediciendo su

comportamiento y entendiendo sus emociones (Garaigordobil y Maganto, 2011; citado por Chávez, 2017, p.15).

Otras definiciones conceptualizan a la empatía como una “habilidad o capacidad que permite al individuo anticipar, comprender y experimentar el punto de vista de otras personas” (Lobo, et al., 2001; citado por Chávez, 2017, p.16), también es vista como el aprendizaje que se adquiere conforme se interactúa con los demás, en el cual se analiza y comprenden las emociones como las conductas, pero esta habilidad se debe a la educación, el entorno, las experiencias, genética y otras causas (Muñoz y Hurtado, 2011), es decir la empatía interviene en la forma de cómo se da una respuesta emocional a una circunstancia en particular de una persona o un grupo.

### **La empatía como competencia ciudadana**

Esta capacidad o habilidad en el grupo ciudadano es de importancia debido a que es la base de la interacción entre las personas, además permite identificar estados emocionales de los demás, e implican el propio estado emocional, es decir se involucran con los sentimientos y emociones de los “otros” (Orjuela et al., 2010). Frente a la violencia en sus distintos ámbitos como familiar, educacional o social el nivel de empatía disminuye llevado a las personas a no actuar de forma constructiva (Melgarejo y Ramírez, 2006, p.19). Diferentes estudios han demostrado que:

La empatía está vinculada a la conducta pro-social, motivando a las personas a actuar en bien de los demás, brindando ayuda, pedir perdón y buscando conciliación; además incrementa la independencia en la toma de decisiones, mejora la salud mental y ayuda a la regulación emocional; siendo flexible, creativa, adaptable e imaginativa al colocarse en el lugar de los demás (Muñoz y Chávez, 2013, p.134).

También se halló que los bajos niveles de empatía se encuentran relacionados con conductas disruptivas o antisociales, debido a la desobediencia de las normas y la dificultad de reconocimiento de lo que viven los demás, no permiten que se establezca relaciones de amistad (Muñoz y Chávez, 2013, p.134).

## **Características de la empatía**

Según Balart (2013, p.86) refiere que “la competencia de la empatía se logra cuando se combina a nivel intelectual la escucha activa; a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual el asertividad”; las personas empáticas cuando desarrollan su nivel cognitivo pueden vivenciar como se encuentra la otra persona, llegando a comprender su comportamiento, permitiéndoles establecer un diálogo y negociación asertiva, manteniendo respeto por lo que se piensa y siente.

**Escucha activa:** es escuchar con completa atención, teniendo en cuenta su lenguaje verbal y no verbal con el fin de entender todos los estímulos exteriores, manteniendo el interés por lo que la otra persona comunica, observando sin pronunciar juzgamiento; el proceso de escucha activa es una labor intelectual, ya que necesita de un solo acto mental para llegar a un entendimiento, además de un esfuerzo físico y el evitar distracciones Balart (2013, p.86).

**Compresión:** Esta actitud surge de mantener la atención de lo que la otra persona comunica, permite entender sus sentimientos y necesidades fundamentales, manteniendo una visión de “naturalidad” frente a los hechos o situaciones del otro; no se emite un juicio, ni critica, de lo contrario mantiene la idea que a cualquiera le puede pasar; es necesario aclarar que no se trata de simpatía o antipatía, simplemente es entender sin juzgar (Balart, 2013, p.87).

**Asertividad:** es la capacidad de expresar y transmitir lo que se quiere, piensa, siente y necesita, sin ningún tipo de agresión, insulto y ofensa a la otra persona; se mantiene un valor de la propia perspectiva como la del otro, sin sentirse presionado o amenazado por las distintas circunstancias, pero a pesar de que comprende no se abandona la propia postura, y busca una solución para ambos sin causar daño (Balart, 2013, p.87).

## **Manejo de conflicto**

### **Teoría sobre los estilos de manejo de conflicto**

Thomas y Kilman en 1974, establecieron cinco estilos de conflictos para enfocar o enfrentar la situación o conflicto a resolver, los cuales serían (Morales, 2018):

*Estilo competidor.* se caracteriza por ser asertivo y no cooperativo, su principal propósito satisfacer sus propios intereses empujando cualquier método que le asegure su triunfo.

*Estilo colaborador:* Es cooperativo y asertivo, trabaja en equipo y busca el beneficio para ambos.

*Estilo comprensivo:* Punto medio entre asertivo y colaborador, busca encontrar un punto adecuado que permita que ambas partes logren cubrir sus intereses.

*Estilo evasivo:* No es asertivo ni cooperador, tiende a evadir sus propios intereses y de los de la otra parte; prefiere mantenerse lejos de los conflictos o situación de amenaza.

*Estilo complaciente:* No es asertivo, pero si cooperador, desiste de sus propios intereses para satisfacer los intereses de la otra parte, tiene una imagen de generoso y altruista.

### **Conflicto**

Los conflictos forman la naturalidad de la sociedad y su convivencia, han existido desde épocas antiguas, en la actualidad el conflicto es visto como inevitable y que no siempre se debe interpretar como algo negativo, debido a que puede tener puntos positivos como: evitar estancamientos, estimular el interés y la curiosidad, que impulsan al cambio personal y social, incluso establecen grupos de acuerdo a su identidad; también permite aprender mejores estrategias para responder ante dificultades y establecer relaciones sanas y duraderas consigo mismo y los demás (Duin, 2015, p.8).

Así mismo Jares refiere que “el conflicto es un proceso de incompatibilidad entre personas, grupos o estructuras sociales, en el cual se puede estar o no de acuerdo, en relación a los valores o aspiraciones contrarias (2004, p.30).

### **Estructura del conflicto**

Se encuentra formado por tres elementos, las personas, el proceso y el problema, el desacuerdo en cualquiera de ellos conduce a un conflicto; sin embargo, existen otros elementos como: los elementos visibles formados por el lenguaje verbal y no verbal. Y los elementos no visibles que serían los pensamientos, sentimientos, valores y necesidades psicológicas (Sánchez, 2013, p. 48).

### **Ciclo del conflicto**

Independiente de la forma o lugar donde se presente el conflicto, esta muestra un ciclo que evoluciona interrelacionando algunos elementos como: las creencias y actitudes, el conflicto en sí, la respuesta y el resultado (Duin, 2015, p.10).

**Fase 1.** Actitudes y creencias: estos van a estar direccionados de acuerdo a los mensajes y modelos que hemos aprendido y recibido en cuanto a los conflictos (Duin, 2015, p.11).

**Fase 2.** Conflicto: es el punto inevitable en las relaciones sociales (Duin, 2015, p.11).

**Fase 3.** Respuesta: toma en cuenta los patrones de respuesta de cada persona, siendo que algunas pueden gritar, hablar del tema o abandonar; este tipo de respuesta dependerá de las creencias personales aprendidas o vividas frente a situaciones complicadas (Duin, 2015, p.11).

**Fase 4.** Resultado: esto dependerá del tipo de respuesta empleada, cuya consecuencia ayudará a reforzar las creencias y mantendrá el ciclo, perdurando el patrón de respuesta (Duin, 2015, p.11).

### **Tipos de conflicto**

Existen una variedad de conflictos como los interpersonales, intrapersonal, étnicos, etc. dentro de los tipos de conflictos que son de interés para esta

investigación son los interpersonales, según Roca (2003) estos a su vez se dividen de acuerdo a sus intereses y posiciones:

Conflictos con intereses excluyentes o competitivos: frente a un conflicto habrá un ganador y un perdedor (Roca, 2003).

Conflicto entre personas con posiciones enfrentadas, pero intereses compatibles: los intereses conflictivos pueden llegar a un acuerdo que satisfaga a ambas partes, es decir ganan ambos (Roca, 2003).

Conflicto de roles: surge cuando los acuerdos establecidos no se cumplen. Se soluciona comprendiendo y modificando las expectativas en disputa (Roca, 2003).

Conflictos por actitudes irracionales: se produce por causa de una percepción distorsionada o irracional de una de las partes o ambas. La solución es que la parte afectada replantee sus ideas irracionales (Roca, 2003).

### **Las emociones en el conflicto**

Cuando se produce un conflicto también se desencadenan una serie de emociones, que pueden dificultar la resolución de un problema; se conoce que existe una conexión entre emoción, pensamiento y acción, es decir las emociones influyen en aquello que pensamos y la forma en que actuamos, pero los pensamientos también influyen en las emociones y en el actuar, además las acciones también influyen en la forma de pensar y de sentir; la noción de esta interacción permite que se pueda regular las emociones; desde el abordaje educativo nos menciona que todo manejo de conflicto está acompañado del aprendizaje emocional, en el cual se hace consciente aquello que afecta, como lo hace y la reacción a ellas (Duin, 2015, p.11).

Algunas emociones y pensamientos que se presentan en un conflicto son:

<b>Emoción</b>	<b>Pensamiento</b>
Ira	Pensamiento de un trato injusto, con sentimientos de ofensa, insulto y maltrato.
Miedo	Temor o peligro inminente para la vida propia o la de los demás.



Ansiedad	Pensar que se está en peligro, aunque las probabilidades sean pocas.
Tristeza	El pensamiento gira en torno a pérdida, rechazos sentimentales, muerte, pérdida de trabajo.
Vergüenza	Pensar que no se estuvo a la altura de lo que se esperaba.
Culpa	Se condena a si mismo por los errores que cree haber cometido o cometió.
Frustración	Los acontecimientos no satisfacen las expectativas.
Decepción	Pensar que la labor de alguien no fue lo que se esperaba.
Inferioridad	Comparación con los demás, quienes son vistos como superiores.
Desesperanza	Pensar que los problemas no tienen solución e empeoraran.

Fuente: Redorta y Oblols y Bisquera, 2006; citado en Duin, 2015, p. 19

### **Manejo adecuado de los conflictos**

Manejar adecuadamente un conflicto permite un mejor desarrollo personal y social, algunos actos involucrados en el manejo de conflictos son según Fuquen (2003, p. 272):

Aceptar a los conflictos como parte de la sociedad y aprender a sobrellevarlos y asumir su influencia en las vidas.

Enfrentar y manejar de la mejor forma adecuada los conflictos, no evadirlos.

Respetar las ideas que presentan los demás, aunque no se esté de acuerdo.

Dialogar sin crear polémicas o críticas.

Entender a los demás y no asumir posiciones defensivas.

Mantener y fomentar la actitud de ganar para ambas partes.

Reprimir o evitar la demostración de agresividad.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021?

#### **1.5. Justificación e importancia**

Este estudio a nivel teórico es de importancia debido a los nuevos alcances sobre las variables y la dinámica comportamental y emocional de las personas frente a esta crisis sanitaria contribuyendo al reconocimiento de la problemática, además evidenciará eventos que fortalecer o mejorar ente futuras situaciones de catástrofes o conflictos. En la metodología, permitirá comprobar la correlación que existe entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en las personas participantes del distrito de Pomalca. A nivel práctico, propiciará nuevas investigaciones a partir de los hallazgos y ofrecerá a los profesionales implicados en salud herramientas que les permitan elaborar programas orientados a mejorar los aspectos de empatía y manejo de conflictos, los cuales pueden hacerse extensivos a otros grupos de interés, cuyo fin fue propiciar una mejor calidad de vida. a la sociedad, en especial la perteneciente al distrito de Pomalca, dilucidará la problemática en cuanto al manejo de conflictos y la empatía, permitiendo que las autoridades distritales conjuntamente con especialista de salud mental propicien campañas de fortalezcan estas conductas.

#### **1.6. Hipótesis**

##### **Hipótesis general:**

**H:** Existe una relación entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021.

#### **1.7. Objetivos**

##### **Objetivo general**

Determinar la relación entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021.

## **Objetivos específicos**

Identificar el nivel de empatía cognitiva afectiva que presentan los adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021.

Identificar el nivel de manejo de conflictos que presentan los adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021.

Identificar la relación entre adopción de perspectivas y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021.

Identificar la relación entre comprensión emocional de empatía y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021.

Identificar la relación entre estrés empático de empatía y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021.

Identificar la relación entre alegría empática de empatía y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

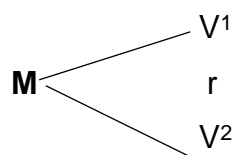
### 2.1. Tipos y diseño de investigación

El presente estudio es de **tipo básica descriptivo**, donde se tuvo en cuenta determinar las características y propiedades del fenómeno a investigar (CONCYTEC, 2018).

El **método de investigación, hipotético deductivo**, debido a que se elaboró una hipótesis para que pueda explicar el fenómeno, para luego someterlo a prueba, además de contener las teorías que sustentan la importancia del problema (Hernández y Mendoza, 2018).

El **diseño, no experimental – transversal**; al ser no experimental se estudió al fenómeno en su desarrollo natural sin intervención externa; y al ser transversal los datos fueron tomados en un momento único; de **alcance correlacional** en el que se buscó responder el nivel de correlación de las variables de empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca (Hernández y Mendoza, 2018).

Donde:



**M:** Trabajadores de la Municipalidad del distrito de Pomalca

**V<sup>1</sup>:** Empatía

**V<sup>2</sup>:** Manejo de conflictos

**r:** Relación de las variables

### 2.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Empatía, Cognitiva, afectiva

##### Definición conceptual:

Esta definición se divide en: la empatía cognitiva, donde la fantasía propicia la identificación de las perspectivas de los demás, y la empatía efectiva, representa

la angustia empática, por medio de la comprensión y preocupación de los demás frente a situaciones desagradables (López et al., 2008, Citado por Ponce, 2017).

**Definición operacional:**

Primera dimensión llamada empatía cognitiva, contiene: La adopción de perspectivas y comprensión emocional. La segunda dimensión contiene a la empatía afectiva, estrés empático y alegría empática. Conformando un total de 33 ítems.

**Variable 2: Manejo de conflictos**

**Definición conceptual:**

Evalúan el comportamiento de las personas en momentos de conflicto.

**Definición operacional:**

Se conforma por dos dimensiones: asertividad (satisface sus propios intereses) y la cooperación (satisface los intereses de los demás), quienes contienen cinco métodos de resolución de conflictos: competidor, colaborador, compromiso, eludir o evadir y el complaciente. En el que distingue un total de 30 ítems.

**Variables de operacionalización**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e instrumentos de recolección de datos</b>
Empatía cognitiva y afectiva	Adopción de perspectivas	Capacidad imaginativa	6,11, 15, 17, 20, 26, 29, 32	Test de empatía cognitiva afectiva (TECA) adaptación de Carrasco (2017).
	Comprensión emocional	Reconoce las emocionales.	1, 7, 10, 13, 14, 24, 27,	
		Comprende las emociones.	31, 33	
	Estrés empático	Comparte las emociones negativas.	3, 5, 8, 12, 18, 23, 28, 30	
Alegría empática	Sintoniza con las emociones positivas.	2, 4, 9, 16, 19, 21, 22, 25		
Manejo de conflictos	Competidor	Es asertivo y no cooperativo.	1, 4, 15, 23, 25, 27, 29	Estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilman, adaptada por Morales (2018).
		satisface sus propios intereses.		
	Colaborador	Busca asegurar su triunfo.		
Es cooperativo y asertivo.		3, 7, 10, 11, 16, 24		
Compromiso	Colaborador	Trabaja en equipo.	2, 9, 13, 19, 21, 26	
		Buscar el beneficio para ambos.		
Compromiso	Colaborador	Entre asertivo y colaborador.	2, 9, 13, 19, 21, 26	
		Igualdad en las partes.		

---

	No asertivo ni cooperador.	
Evasivo	Evade los intereses propios y de la otra parte. Alejado de los conflictos.	5, 12, 18, 20, 28, 30
	No es asertivo, pero si cooperador.	
Complaciente	Desiste de sus propios intereses. satisfacer los intereses de la otra parte. Imagen generosa y altruista.	6, 8, 14, 17, 22

---

*Nota:* Carrasco (2017); Morales (2018).

### **2.3. Población y muestra**

**La población**, formada por 147 trabajadores de la Municipalidad del distrito de Pomalca. Los cuales se distribuyen en 83 obreros, 47 administrativos y 17 Cas o personas de confianza. Entendiéndose que la población se encuentra formada por todos aquellos fenómenos que poseen las mismas características y están relacionados al mismo problema (Hernández y Mendoza, 2018).

**La muestra**, se trabajó con 80 trabajadores de la Municipalidad de Pomalca, de ambos sexos, quienes se encuentren entre los 30 a 75 años, para el cual se empleó el **muestreo** no probabilístico por conveniencia. Entendiéndose que la muestra constituye el subgrupo resultado de la población; donde se seleccionó a todos aquellos trabajadores que cumplan con los criterios de inclusión teniendo en cuenta la accesibilidad de los mismos por parte del investigador y cumplan con los siguientes criterios:

#### **Criterios de inclusión**

Trabajadores de la Municipalidad del distrito de Pomalca.

Trabajadores entre las edades de 30 a 75 años.

Trabajadores que sepan leer y escribir.

Trabajadores que acepten y firmen el consentimiento informado para poder participar en la investigación.

#### **Criterios de exclusión**

Trabajadores que sufran algún impedimento físico o mental para la resolución de los test.

Aquellos que no firmen el consentimiento informado.

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

La técnica corresponderá a la encuesta que permitirá la recolección de los datos por medio de dos test psicológicos; dichos datos posteriormente serán analizados estadísticamente.



## **Test de empatía cognitiva y afectiva (TECA)**

Este instrumento fue creado por López, Fernández y Abad, cuya procedencia son las ediciones TEA de España, una de las adaptaciones al Perú fue por Carrasco (2017); su objetivo es la apreciación de la capacidad empática desde lo cognitivo y efectivo.

Puede ser aplicado desde los 16 años a más, quienes tengan como mínimo un nivel básico de educación, se resuelve tanto individual como colectiva, cuya duración puede ser entre 5 a 10 minutos; es una escala tipo Likert: totalmente de acuerdo (1), algo de acuerdo (2), neutro (3), algo de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Está compuesta por percentiles y puntuaciones T, con un total de 33 ítems, divididos en cuatro dimensiones: [adopción de perspectivas (ítems 6,11, 15, 17, 20, 26, 29, 32), comprensión emocional (ítems 1, 7, 10, 13, 14, 24, 27, 31, 33) ambos corresponden a empatía cognitiva]; [estrés empático (ítems 3, 5, 8, 12, 18, 23, 28, 30) y alegría empática (ítems 2, 4, 9, 16, 19, 21, 22, 25) ambos corresponden a empatía afectiva]. Para la calificación se deben sumar las puntuaciones directas correspondientes a cada escala o dimensión y a la puntuación total (33 ítems), convirtiendo este a percentil y terminar con la interpretación.

**Confiabilidad y validez:** Para este estudio se utilizará la adaptación psicométrica de Carrasco (2017), quien contó con una muestra de 300 docentes de Trujillo entre las edades de 25 a 65 años; los índices de homogeneidad ítems- test evidenciaron niveles adecuados a través de la correlación de Pearson, además se identificó correlaciones intercaladas directas de nivel medio a considerable y altamente significativo ( $p < 0.50$ ). La validez de constructo fue por análisis factorial confirmatorio y los resultados fueron satisfactorios mediante Rho Speraman ( $\geq 0.85$ ). En relación a la confiabilidad la consistencia interna de empatía cognitiva y afectiva mostraron buena consistencia a través de Alfa de Cronbach ( $\alpha = 0.87$ ) y en cuanto a sus escalas los valores están entre 0.6 y 0.7.

## **Estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilman**

El título original es Conflict Mode Instrument, que tiene como autores a Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann, y ha sido utilizado por más de 35 años como el medio para medir el manejo de conflictos; una de las adaptaciones al Perú

fue por Morales (2019). Puede ser aplicado a adultos y la forma de resolución es auto-reporte en el que se entrega un lápiz y papel, con una duración de 15 minutos. Contiene 30 ítems dicotómicos en su versión original, pero fueron convertidos a escala Likert, donde: nunca (1), algunas veces (2), frecuentemente (3) y siempre (4), en los que evalúan: asertividad y cooperación, y cinco escalas de manejo de conflictos: competidor (ítems 7), colaborador (ítems 6), compromiso (ítems 6), evasivo (ítems 6) y complaciente (ítems 5). Para la calificación de la prueba se suman los puntajes brutos de forma directa de las cinco escalas.

**Confiabilidad y validez:** Para este estudio se utilizará la adaptación de Morales (2018), quien tuvo una muestra de 280 trabajadores de transporte. La confiabilidad se utilizó Alfa de Cronbach cuyo puntaje fue de  $\alpha=0.861$ , por dimensiones se obtuvo: Competidor ( $\alpha=.761$ ), complaciente ( $\alpha=.801$ ), compromiso ( $\alpha=.881$ ), colaborador ( $\alpha=.571$ ) y evasivo ( $\alpha=.885$ ), siendo confiable el instrumento. La validez tuvo una prueba piloto bajo una muestra de 60 personas y el juicio de 5 expertos. La de validez de contenido fue mediante el método V-Aiken, lográndose puntajes mayores o iguales a 0.81 a 1 por cada ítem, no se extrajeron ningún ítem puesto que presentaron valores aceptables ( $p<0.05$ ).

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

Los datos recolectados de la población en estudio serán trasladados a dos programas estadísticos para su respectivo análisis; las herramientas estadísticas serán: Microsoft Office 2016, donde los datos pasaran a puntajes estándares y luego a Statitical Package for the Social Sciencess SPSS 25, en el cual se realizará la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogórov-Smirnov, que permitirá la selección entre la prueba de Pearson, Spearman o Chi-cuadrado de Pearson (Hernández y Mendoza, 2018). También se establecerá la confiabilidad del estudio. Se procederá a la correlación de las variables empatía cognitiva y afectiva y manejo de conflictos, al igual que la correlación con sus respectivas dimensiones. Finalmente, los datos obtenidos serán exportados a formato Word y mediante la presentación de tablas serán interpretadas para su presentación siguiendo las normas de American Psychological Association (APA) y de la Universidad señor de Sipán (2017).

## **2.6. Criterios éticos**

Se ceñirán a los principios y guías éticas del informe de Belmont (1979) en el que se establecen las normas de protección para las personas que participen en la investigación, considerándose: a) Límites en la práctica e investigación, donde se evalúa las prácticas a utilizar, las cuales deben proveer seguridad y eficacia de un tratamiento; b) Principios éticos básicos, siendo el respeto a las personas, en el que la seguridad y bienestar se muestre a través de la beneficencia, además de un trato igualitario; y c) Las aplicaciones, en las que se encuentra: el consentimiento informado (la persona toma la decisión de participar o no), valoración de riesgos y beneficios (se evalúa si el diseño es adecuada) y la selección de los sujetos de forma imparcial (Bioética y Derecho, s.f.).

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Estos criterios se regirán bajo las normativas del Manual de Hernández y Mendoza (2018), donde se considera: a) Principio de neutralidad: se mantendrá durante la recolección y tratamiento de los datos, en el cual no se influirá como investigador, con el fin de proveer objetividad y fiabilidad a los resultados de la investigación. b) Los instrumentos: Conservarán las características propias para el estudio y guardarán relación a los requerimientos de la universidad Señor de Sipán. Además, mantendrán la confiabilidad y validez adecuada. c) Propiedad intelectual: se respetará la autoría de cada investigación utilizada en este estudio, por lo cual se citará respectivamente a cada autor recurrido.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados de tablas y figuras

En el siguiente apartado se expone los resultados encontrados tras la aplicación de los instrumentos correspondientes al problema de investigación:

En la tabla 1, se puede apreciar que no existe una correlación entre empatía cognitiva afectiva y el manejo de conflictos en la muestra de adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca

**Tabla 1**

*Nivel de empatía cognitiva afectiva en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021*

Empatía cognitiva afectiva		f	%
Adopción de perspectivas	Bajo	24	30.0
	Medio	<b>33</b>	<b>41.3</b>
	Alto	23	28.8
Comprensión emocional	Bajo	24	30.0
	Medio	<b>34</b>	<b>42.5</b>
	Alto	22	27.5
Estrés empático	Bajo	26	32.5
	Medio	<b>33</b>	<b>41.3</b>
	Alto	21	26.3
Alegría empática	Bajo	26	32.5
	Medio	<b>30</b>	<b>37.5</b>
	Alto	24	30.0
Empatía total	Bajo	21	26.3
	Medio	<b>35</b>	<b>43.8</b>
	Alto	24	30.0
	Total	80	100.0

En la tabla 6 se aprecia los niveles de empatía cognitiva afectiva en adultos, indicando la prevalencia del nivel medio en las dimensiones adopción de perspectivas (41.3%), comprensión emocional (42.5%), estrés empático (41.3%), alegría empática (37.5%) y total de empatía (43.8%); dando a conocer que los evaluados se caracterizan por ser adultos con la capacidad imaginativa de colocarse en el lugar del otro, de reconocer y comprender los estados emocionales, de compartir las emociones negativas de otra persona y de sintonizar con las emociones positivas de otra persona.

**Tabla 2**

*Nivel de manejo de conflicto en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021*

Manejo de Conflictos		f	%
Competidor	Bajo	21	26.3
	Medio	<b>36</b>	<b>45.0</b>
	Alto	23	28.8
Colaborador	Bajo	20	25.0
	Medio	<b>39</b>	<b>48.8</b>
	Alto	21	26.3
Compromiso	Bajo	23	28.8
	Medio	<b>42</b>	<b>52.5</b>
	Alto	15	18.8
Evasivo	Bajo	29	36.3
	Medio	<b>33</b>	<b>41.3</b>
	Alto	18	22.5
Complaciente	Bajo	29	36.3
	Medio	<b>36</b>	<b>45.0</b>
	Alto	15	18.8
Total		80	100.0

En la tabla 3 se evidencia los niveles de las dimensiones de manejo de conflicto en adultos, dando a conocer que prevaleció el nivel medio para las dimensiones competidor (45%), colaborador (48.8%), compromiso (52.5%), evasivo (41.3%), complaciente (45%), dando a conocer que los adultos evaluados se caracterizan por ser personas que satisfacen sus propios intereses empelando cualquier método que le asegure su triunfo, además que suelen trabaja en equipo y buscar el beneficio para ambos, así mismo buscan encontrar un punto adecuado que permita que ambas partes logren cubrir sus intereses, no obstante prefieren mantenerse lejos de los conflictos, pero tienen una imagen de generosidad y altruista.

**Tabla 3**

*Relación entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021*

	Manejo de conflictos
Empatía cognitiva afectiva	.802

*Nota:* N=80;  $p > .05$

En la tabla 2, se puede identificar la no correlación significativa entre la adopción de perspectivas y las dimensiones de manejo de conflictos.

**Tabla 4**

*Relación entre adopción de perspectivas y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021*

	Manejo de conflictos
Adopción de perspectivas	.138

*Nota:* N=80;  $p > .05$

En la tabla 3, se evidencia la no correlación significativa entre comprensión emocional de empatía y las dimensiones de manejo de conflictos.

**Tabla 5**

*Relación entre comprensión emocional de empatía y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021*

	Manejo de conflictos
Comprensión emocional	.821

*Nota:* N=80;  $p > .05$

En la tabla 4, se puede evidenciar la no correlación entre estrés empático de empatía y las dimensiones de manejo de conflictos en la muestra de adultos de la de la Municipalidad del distrito de Pomalca.

**Tabla 6**

*Relación entre estrés empático de empatía y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021*

	Manejo de conflictos
Estrés empático de empatía	.430

*Nota:* N=80; p>.05

En la tabla 5, se puede evidenciar la no correlación entre alegría empática de empatía y las dimensiones de manejo de conflictos en la muestra de adultos de la de la Municipalidad del distrito de Pomalca.

**Tabla 7**

*Relación entre alegría empática y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021*

	Manejo de conflictos
Alegría empática	.832

*Nota:* N=80; p>.05

**3.2. Discusión y resultados**

Para la discusión de resultados se toma en cuenta el procesamiento de los datos obtenidos mediante las encuestas, en donde:

Respecto al objetivo general, se encontró que no existe una relación positiva significativa entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca ( $r=.802$ ;  $p<.05$ ). Es decir que la personas que tienen capacidad de colocarse en el lugar de otro, reconocer, comprender,

compartir lo negativo y positivo de las emociones de los demás, pero esto no tiene que ver necesariamente con la forma en que se maneje los conflictos que se puedan presentar en el ámbito laboral. Un resultado contrario encontró Lacovella, et al. (2015) al indicar que la empatía mantenía un vínculo con la amabilidad, con la apertura a la experiencia y la responsabilidad, además que la personalidad influía en la empatía, además es importante mencionar que algunas características de la personalidad se encuentran relacionadas al manejo de los conflictos, como lo indicaría el estudio de Abad y Segura (2016), al referirse que en relación a las características las mujeres tienden a ser más empáticas debido a su capacidad emocional y sensibilidad, a diferencia de los varones. Este resultado demuestra que la capacidad de empatía que se pueda tener frente a otra persona no necesariamente garantiza que pueda contribuir a solucionar un conflicto, debido a que este embarca una serie de acciones en favor de uno o del grupo.

Respecto a los objetivos específicos, en los resultados de nivel descriptivo se encontró que el nivel de empatía cognitiva afectiva en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021 está en un nivel medio, en 41.3% en adopción de perspectivas, 42.5% en comprensión emocional, 41.3% en estrés empático, 37.5% en alegría empática mientras que a nivel general se encontró también un nivel medio de empatía (43.8%), es decir, este grupo de personas se caracterizan por ser adultos con la capacidad imaginativa de colocarse en el lugar del otro, de reconocer y comprender los estados emocionales, de compartir las emociones negativas de otra persona y de sintonizar con las emociones positivas de otra persona. Resultados contrarios encontró Chumbe y Marchena (2018) al mencionar que el nivel de empatía en su grupo de estudio fue de 38% que, aunque no es del todo negativo, puede generar discordancia al entender y comprender a los demás, del mismo modo Alvarado y Ramos (2018) encontraron un nivel medio de empatía (52%) en un grupo de trabajadores tanto para cada una de las dimensiones y a nivel general, refiriendo dificultad en colocarse en el lugar del otro, por lo que se recurría al uso de estrategias inadecuadas para resolver un conflicto.

Así mismo, se encontró que el nivel de manejo de conflicto en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021, mantuvo en prevalencia en un nivel medio a competidor (45%), colaborador (48.8%), compromiso (52.5%), evasivo



(41.3%), complaciente (45%), entendiéndose que este grupo de personas adultas se caracterizan porque satisfacen sus propios intereses empelando cualquier método que le asegure su triunfo, además que suelen trabaja en equipo y buscar el beneficio para ambos, así mismo buscan encontrar un punto adecuado que permita que ambas partes logren cubrir sus intereses, no obstante prefieren mantenerse lejos de los conflictos, pero tienen una imagen de generosidad y altruista. Encontró un resultado similar Sardon (2018) al indicar que su grupo de investigación recurrió a un estilo de manejo de conflicto servicial (25.4%) seguido de colaborador (24%) en el que buscan alternativas adecuadas para no generar un mayor problema; sin embargo, Soto (2021) refiere que estos estilos no mantendrían una relación con la capacidad de las personas en poder manejar adecuadamente un problema.

En cuanto a los resultados inferenciales, se tiene la relación entre adopción de perspectivas y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la municipalidad del distrito de Pomalca, no se encontró un vínculo positivo significativo ( $r=.138$ ;  $p<.05$ ); entendiéndose que la empatía que muestren los colaboradores al lograr colocarse en el lugar de otro no tiene nada que ver con la forma como manejan los conflictos, es decir que tener pensamientos o una forma de ver igual a la parte contraria no se toma como la solución más acertada al conflicto debido a que puede haber otros factores tanto personales como grupales los que se deben evaluar. Resultados similares a los de Parra y Jiménez (2016) donde se halló que la evitación, compromiso y acomodación fueron las estrategias más recurridas para el manejo de los conflictos. Sin embargo, Yacavilca (2017) indicó que el manejo de conflictos tiene que ver con la inteligencia emocional, y esta a su vez permite que se genere empatía entre las personas, por lo que estos hallazgos son contrarios a los encontrados en este estudio.

Del mismo modo, no existe una relación positiva significativa entre comprensión emocional de empatía y las dimensiones de manejo de conflictos en adultos de la de la municipalidad del distrito de Pomalca ( $r=.821$ ;  $p<.05$ ); entendiéndose que aquellos colaboradores que logran comprender de las emociones de los demás, no necesariamente se vincula a la capacidad de evadir los conflictos, mantener un equilibrio entre poder satisfacer las necesidades, el

mostrándose generosos y altruistas o al compromiso que se tiene en el manejo de los conflictos, quedando en evidencia que comprender con el sentir de los demás no es suficiente para llegar a la solución de un problema, puede ayudar a minimizar el impacto del conflicto más no ser la fuente de solución de este. Para Conejo (2017) los resultados fueron similares, al indicar que las personas de su estudio recurrieron a no evitar los conflictos, además que esto se asoció a la presencia de estrés; en relación a este estudio, se puede mencionar que, si bien el inadecuado manejo del estrés puede ser un condicionante para que se produzca conflictos en las personas, en este grupo de individuos esto no estaría ligado a la capacidad de empatía que puedan desarrollar para con los demás.

También, no se encontró una relación entre estrés empático el manejo de conflictos en adultos de la de la municipalidad del distrito de Pomalca ( $r=.430$ ;  $p<.05$ ), es decir que la forma en que se maneje los conflictos no necesariamente se relaciona con la capacidad de compartir las emociones negativas de otra persona; es decir, entender la carga de estrés que puede estar pasando un trabajador no es suficiente para resolver el conflicto debido a que puede existir elementos en los que se requiera mayor exigencia para resolver un conflicto. Resultado contrario a los de Chumbe y Marchena (2018) quienes indican que existe una relación entre la inteligencia emocional y la empatía (38%), donde ambas deben mantener un equilibrio; si evaluamos a la inteligencia emocional como la capacidad de entender a los demás, reconocer y relacionarse adecuadamente se puede vincular a algunas características propias de la empatía. Por lo que a mejor respuesta de los conflictos mayor empatía con los demás.

Finalmente, no se encontró una relación entre alegría empática y dimensión de complaciente en el manejo de conflictos en adultos de la de la municipalidad del distrito de Pomalca ( $r=.832$ ;  $p<.05$ ), entendiéndose que la capacidad de sintonizar con las emociones positivas de otra persona no se relaciona con la capacidad de manejar los conflictos; demostrando que la felicidad que puede tener una persona puede ser aceptada más no es del todo la fuente de solución del problema, debido a que se necesitan otras herramientas o capacidades que fomenten la resolución. En un resultado distinto Ponce (2017) refiere que la empatía busca que el uso de las emociones permita a las personas adaptarse a los problemas que se puedan

presentar, pudiendo identificar y separar a través de la inteligencia emocional las emociones del razonamiento cognitivo, este mismo es lo que permitiría resolver las dificultades que se puedan presentar, de esta forma para Muñoz y Chávez (2013) se podría comprender las emociones de los demás y dar el apoyo adecuado.

## **IV. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

No existe una relación positiva significativa entre empatía cognitiva afectiva y manejo de conflictos en adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, 2021. Es decir, el lograr comprender las emociones de los demás no necesariamente se vincula con las estrategias requeridas para resolver y manejar un conflicto, debido a que en este intervienen otros factores tanto personales como grupales.

Se encontró que el nivel de empatía cognitiva afectiva en este grupo de adultos a nivel general se encontró un nivel medio de empatía (43.8%), es decir, se caracterizan por ser adultos que tienden a colocarse en el lugar del otro, logrando reconocer y comprender los estados emocionales de la otra persona.

Se encontró que, el nivel de manejo de conflicto en este grupo de adultos, mantuvo un nivel medio en relación a competidor (45%), colaborador (48.8%), compromiso (52.5%), evasivo (41.3%), complaciente (45%), caracterizándose por un espíritu competitivo, trabajo en equipo y la búsqueda de beneficio para ambos, no obstante, prefieren mantenerse lejos de los conflictos, pero tienen una imagen de generosidad y altruista.

No se encontró un vínculo positivo significativo entre adopción de perspectivas con manejo de conflicto, entendiéndose que la posición que se tome frente a los demás no es del todo el elemento para manejar el conflicto, debido a que se requieren otras perspectivas.

No existe una relación positiva significativa entre comprensión emocional de empatía y manejo de conflictos; donde el que un individuo logre compenetrarse con las emociones de otro, no necesariamente otorgará la solución del problema, puede minimizar los efectos negativos, pero no se relaciona al manejo del problema.

No se encontró un vínculo entre estrés empático el manejo de conflictos en adultos de la de la municipalidad del distrito de Pomalca, es decir comprender la carga de estrés laboral o personal, no es del todo suficiente para resolver un problema, debido a que este requiere de otros aspectos extras para su solución.

Finalmente, no se encontró una relación entre alegría empática y manejo de conflictos en adultos de la de la municipalidad, entendiéndose que la capacidad de sintonizar con las emociones positivas de otra persona se no relaciona con la capacidad de manejar los conflictos.

#### **4.2. Recomendaciones**

Considerando los resultados encontrados, se exponen las siguientes sugerencias:

Concientizar sobre la importancia de la empatía en los adultos de la Municipalidad del distrito de Pomalca, para un mejor clima laboral.

Ejecutar estudios sobre el de control de impulsos y de manejo de estrés, como medio de prevención para futuros conflictos dentro de la Municipalidad del distrito de Pomalca.

Motivar el compañerismo y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Municipalidad de Pomalca, con el fin de proporcionar estrategias para solucionar futuros conflictos.

Implementar programas que ayuden a mejorar el control de las emociones y de esa forma manejar adecuadamente los conflictos que se puedan presentar en la Municipalidad del distrito de Pomalca.

Realizar futuros estudios con las mismas variables para reevaluar los resultados obtenidos, así mismo poder ampliar la investigación a otras instituciones de igual labor para una mejor comprobación.

## Referencias

- Albuja, D. (2021). Manejo de conflictos laborales entre el personal de Enfermería y su efecto en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2768/1/Albuja%20Delgado%20Daygoro%20Alejandro%20.pdf>
- American Psychological Association (2010a). APA. *Diccionario conciso de Psicología*. Editorial El Manual Moderno.
- Balart, M. (2013). *La empatía: La clave para conectar con los demás. Claves del poder personal*. [http://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_250513.pdf](http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf)
- Banco Mundial (2018). *Ante el auge de los conflictos en todo el mundo, nuevos planteamientos para su prevención pueden salvar vidas y ahorrar hasta USD 70 000 millones al año*. Comunicado de prensa. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/03/01/as-conflicts-surge-around-the-world-new-approaches-to-prevention-can-save-lives-and-money-up-to-us70-billion-per-year>
- BI WORLDWIDE (s.f). *Empatía en el lugar de trabajo*. <https://www.biworldwide.com/es-CO/research-materials/empatia-en-el-lugar-de-trabajo/>
- Bioética y Derecho (s.f). *El informe Belmont- Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento*. [www.bioeticayderecho.ub.es](http://www.bioeticayderecho.ub.es) - [www.bioeticaidret.ca](http://www.bioeticaidret.ca)
- Cabrera, H. y Jiménez, F. (2016). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. *Logos ciencia y tecnología*, 8(1). <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754055002.pdf>
- Calderón, J. y Pando, M. (2018). Influencia de la Socialización Organizacional en los Estilos de Afrontamiento de Conflictos en Trabajadores. *Pienso en*

*Latinoamérica*, 1. <https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1621273805-2%20Art%C3%ADculo%201.pdf>

Cano, M. (s.f.). *La empatía*. [https://www.revistasensacion.com/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=1753:la-empatia&Itemid=383](https://www.revistasensacion.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=1753:la-empatia&Itemid=383)

Carrasco, A. (2017). Propiedades psicométricas del test de empatía cognitiva y afectiva en docentes de instituciones educativas estatales de la Esperanza. *Cientifi-k*, 5(1). [file:///C:/Users/Admin/Downloads/1227-%23%23default.genres.article%23%23-4053-2-10-20171222%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/1227-%23%23default.genres.article%23%23-4053-2-10-20171222%20(1).pdf)

Casapia, Y. (2018). *Empatía cognitiva afectiva y estilos de comunicación*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7831/PSDcaguym.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Castañeda, P. (2020). *Coronavirus: la “extinción” del papel higiénico es la excusa perfecta para hablar de empatía*. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/luces/vida-social/coronavirus-la-extincion-del-papel-higienico-es-la-excusa-perfecta-para-hablar-de-empatia-covid-19-noticia/?ref=ecr>

Chávez, B. (2017). *Empatía en el proceso de formación de los estudiantes de primero y quinto de la carrera profesional de psicología de la UNSA*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4351/Pschavb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chumbe, K. y Marchena, F. (2018). *Inteligencia emocional y empatía en estudiantes de enfermería que realizan prácticas pre - profesionales de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima*. [Tesis de grado, Universidad Privada Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2658/TESIS%20Chumbe%20Katty%20-%20Marchena%20Fidelicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Colegio de psicólogos del Perú (2017). *Código de ética y deontología*.  
[http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Conejo, A. (2017). *Manejo de conflictos y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3502/ANALY%20SARITA%20CONEJO%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corrales, H. (2017). *La empatía en estudiantes de psicología de dos universidades peruanas*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14569/Corrales\\_FHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14569/Corrales_FHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación Tecnológica - reglamento RENACYT*.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- De la Peña, A. y Lozano, J. (2017). Transformando conflictos en familias del suroriente de Barranquilla: una experiencia desde la investigación acción participación (IAP). *Psicología y sociedad*, 29.  
[https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-71822017000100239&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-71822017000100239&script=sci_arttext)
- Defensoría del Pueblo (2021). *Defensoría del Pueblo registró 197 conflictos sociales al mes de febrero 2021*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-registro-197-conflictos-sociales-al-mes-de-febrero-2021/>
- Distrito Pomalca (2020). *Pomalca*. <https://www.distrito.pe/distrito-pomalca.html>
- Duin (2015). *Resolución pacífica de conflictos*. Victoria Gasteiz, Green capital.  
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-50196/documentos/Gu%C3%ADa%20duIN.pdf>



- El Tiempo (2016, 19 de octubre). *Colombia, ¿uno de los países con poca empatía en el mundo?* <https://www.eltiempo.com/cultura/gente/los-paises-con-mas-empatia-en-el-mundo-37064>
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278. ISSN: 1794-2489. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=396/39600114>
- Gonzales, P. (2018). El conflicto de las personas en el ámbito laboral, la falta de solución y la ausencia de apoyo en desarrollo humano. [Tesis de maestría; Universidad Iberoamericana Puebla]. <http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>
- Guzmán, L.; Giraldo, M. y Duarte, Y. (2019). *Diferencia en los niveles de empatía entre hombres y mujeres: Una revisión bibliográfica*. [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15756/1/2019\\_estudiantes\\_genero\\_conducta.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15756/1/2019_estudiantes_genero_conducta.pdf)
- Hernández, A. (2016, 18 de octubre). *¿El Perú es realmente el tercer país más empático del mundo?*. *Razón Sophimania*: <https://sophimania.pe/sociedad-y-cultura/sociologia-y-antropologia/el-pera-es-realmente-el-tercer-pais-mas-empatico-del-mundo/>
- Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). *Metodología de la investigación, las metas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores.
- la covella, J.; Díaz, C. y Richard, M. (2015). Relación Entre la Empatía y los Cinco Grandes Factores de Personalidad en una Muestra de Estudiantes Universitarios. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 7 (2), pp.14 – 21. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/racc/article/view/9038/lacovella%20et%20al>
- Jares, X. (2004). *Educar para la paz en tiempos difíciles, Bilbao, Bakeaz*.

- López, M.; Filippetti, V. y Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), pp. 37-51. doi: dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03
- Morales, K. (2018). *Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público, Lima, 2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31927/Morales\\_VKR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31927/Morales_VKR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Municipalidad Distrital de Pomalca (2020). <http://www.munimdp.gob.pe/>
- Muñoz, A. y Chávez, L. (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco?. *Katharsis—* ISSN 0124-7816, No. 16, pp. 123-143. <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-LaEmpatia-5527454.pdf>
- Muñoz, A. y Hurtado, J. (2011). *Asociación entre el funcionamiento familiar y la empatía en adolescentes y sus familias, pertenecientes a una institución educativa pública del municipio de Medellín*. [Tesis de maestría, Universidad de Manizales].
- Olivera, J., (2010). *Acerca del concepto de empatía su rol y evaluación en psicoterapia. Tesinas de Belgrano*. [Tesis de grado, Universidad de Belgrano: Buenos Aires, Argentina]. [http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/1560/449\\_Olivera\\_Ryberg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/1560/449_Olivera_Ryberg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Mundial de la Salud (2019). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Pastor, X. (2020). *Consejos para la prevención y gestión de conflictos en casa durante el confinamiento. Derecho, Criminología y Ciencia Política*. <http://edcp.blogs.uoc.edu/consejos-para-la-prevencion-y-gestion-de-conflictos-en-casa-durante-el-confinamiento/>

- Pegalajar, M. (2018). Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. *Revista Ibero-americana de Educação*; 77 (2), pp. 9-30.
- Ponce, T. (2017). *Propiedades psicométricas del test de empatía cognitiva y afectiva en docentes de instituciones educativas estatales del Distrito de Trujillo*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
- Quezada, B. (2019). *Nivel de percepción empática medida con la escala de Jefferson en los residentes de odontopediatría de la facultad de estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia*. [Tesis de especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6544/Nivel\\_QuezadaHuerta\\_Betsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6544/Nivel_QuezadaHuerta_Betsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ranzani, O. (2020). *Pandemia del coronavirus: cómo manejar las emociones en la emergencia*. Página 12. <https://www.pagina12.com.ar/257055-pandemia-del-coronavirus-como-manejar-las-emociones-en-la-em>
- Rivero, M. (2019). Empatía, el arte de entender a los demás. *ResearchGate*. doi: 10.13140/RG.2.2.30510.97605
- Roca, E. (2003). *Como mejorar tus habilidades sociales*. Valencia: ACDE Ediciones.
- Salcedo, R. (2020). Falta de empatía durante la pandemia le pasará factura a empresas: Mercer. <https://factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/falta-de-empatia-durante-la-pandemia-le-pasara-factura-a-las-empresas-mercer/2020/04/>
- Sánchez, M. (Coord.), (2013). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*, Madrid, Reus.
- Sardón, D. (2018). Estilos de manejo de conflictos y desempeño docente en instituciones educativas de nivel primaria. *Revista De Investigaciones De La Escuela de Posgrado*, 7 (1), 443-453. DOI:<http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2018.1.69>

- Segarra, L.; Muñoz, M. y Segarra, J. (2016). Empatía y educación: implicaciones del rendimiento en empatía de profesores en formación. Análisis comparativo Universidad de Castilla la Mancha y Universidad Autónoma de Chile. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), pp.173-183.
- Simón, C. (2017). *Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo – 2017*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3384>
- Soto, M. (2021). *Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en docentes de la red nº16, Ugel 02, lima*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5705/TESIS%20--Soto%20Maldonado,%20Mar%C3%ADa%20Luz.pdf?sequence=1>
- Torres, E. (2021). Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos universitarios colombianos. *Hallazgos*, 18(35), 371-399. <https://doi.org/10.15332/2422409X.5511>
- Villalobos, M, y Pertuz, F. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de santa marta Colombia. *SAPIENTIAE* Vol. 5 (1). 31-57.
- Yacavilca, N. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca\\_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos:

Anexo:01

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Adopción de perspectivas	,092	80	,088	,984	80	,441
Comprensión emocional	,073	80	,200*	,978	80	,183
Estrés empático	,077	80	,200*	,978	80	,190
Alegría empática	,109	80	,020	,968	80	,043
Total empatía	,090	80	,166	,981	80	,273
Competidor	,091	80	,096	,986	80	,530
Colaborador	,118	80	,008	,971	80	,069
Compromiso	,173	80	,000	,946	80	,002
Evasivo	,148	80	,000	,966	80	,030
Complaciente	,123	80	,004	,942	80	,001

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los datos de la variable se distribuyen de manera anormal siendo el  $p > 0.05$ , lo cual atribuye que le corresponde el estadístico de correlación Chi-cuadrado de Pearson, para hallar la relación entre las variables.

### BAREMOS DE EMPATÍ COGNITIVA AFECTIVA

Percentil	Adopción de perspectivas	Comprensión emocional	Estrés empático	Alegría empática	Total, empatía	Niveles
1	21.00	22.00	13.00	18.00	81.00	
5	24.00	22.05	15.05	24.05	92.10	
10	25.00	24.00	18.00	26.10	100.00	
15	26.15	24.15	19.00	27.00	101.15	
20	27.00	25.00	20.00	28.00	103.00	
25	28.00	26.00	21.00	29.00	105.00	<u>Bajo</u>
30	28.30	26.30	21.00	29.00	106.30	
35	29.00	27.00	22.00	30.00	108.00	
40	29.40	27.40	23.00	30.00	108.00	
45	30.00	28.00	23.00	30.00	109.45	
50	31.00	29.00	24.00	31.00	111.00	
55	31.00	29.00	25.00	31.00	115.00	
60	32.00	29.60	25.00	31.60	118.60	
65	32.00	30.00	26.00	32.00	120.00	
70	32.00	30.00	26.70	32.70	121.70	<u>Medio</u>
75	33.00	31.00	28.00	33.00	122.75	
80	33.00	32.00	28.80	33.00	124.80	
85	34.00	32.00	29.00	34.00	127.00	
90	35.00	33.00	29.00	35.00	130.90	
95	37.00	34.00	31.95	36.00	133.00	
99	39.00	39.00	32.00	39.00	139.00	<u>Alto</u>
Media	30.35	28.56	23.86	30.65	113.43	
Desv. Desviación	3.832	3.680	4.622	3.562	12.375	
Mínimo	21	22	13	18	81	
Máximo	39	39	32	39	139	

**BAREMOS DE MANEJO DE CONFLICTOS**

Percentil	Competidor	Colaborador	Compromiso	Evasivo	Complaciente	Niveles
1	12.00	11.00	12.00	10.00	11.00	
5	14.05	12.00	14.00	13.05	11.05	
10	17.00	13.00	15.00	15.10	12.00	
15	17.00	14.00	15.00	16.00	12.00	
20	18.00	14.00	16.00	16.20	12.00	
25	18.00	14.25	16.00	17.00	13.00	<u>Bajo</u>
30	19.00	15.00	17.00	17.00	13.00	
35	19.00	16.00	17.00	17.00	13.00	
40	19.00	16.00	17.40	18.00	14.00	
45	20.00	16.00	18.00	18.00	14.00	
50	20.00	17.00	18.00	18.00	14.00	
55	21.00	17.00	18.00	18.00	15.00	
60	21.00	18.00	18.00	19.00	15.00	
65	22.00	18.00	19.00	19.00	15.65	
70	22.00	18.00	19.00	20.00	16.00	<u>Medio</u>
75	23.00	19.00	19.00	20.00	16.00	
80	23.80	19.80	19.00	21.00	16.00	
85	24.00	20.00	20.85	22.00	17.85	
90	25.00	22.00	21.90	23.00	18.00	
95	26.00	22.95	23.00	24.00	19.00	
99	30.00	26.00	28.00	27.00	22.00	<u>Alto</u>
Media	20.56	17.01	18.00	18.58	14.69	
Desv. Desviación	3.371	3.255	2.806	3.129	2.453	
Mínimo	12	11	12	10	11	
Máximo	30	26	28	27	22	

\*AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA\*

Pirmitel, 09 de noviembre del 2021



Señor:  
**SR. JULIO NÉSTOR LAZO POMARES**  
Alcalde del Distrito de Pomalca  
Presente. -

**ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo institucional a nombre de la Facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicitamos gentilmente autorice a la estudiante **JULIE DAYANA RUIZ CARRIÓN**, con DNI: 47273367 de la Escuela Profesional de Psicología, que cursa el XI Ciclo para que aplique el instrumento de investigación del Proyecto titulado: **EMPATÍA COGNITIVA AFECTIVA Y MANEJO DE CONFLICTOS EN ADULTOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE POMALCA, 2021 a la Municipalidad Distrital de Pomalca** - Pomalca de su distinguida representada.

Agradeciendo por anticipado la atención, me despido.

Atentamente,



*Melby Dávila*  
Dr. Melby Dávila Lavigne  
Facultad de Derecho y Humanidades  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.S.

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 483633 074 461632

**CAMPUS USS**

Km. 5, Carretera a Pirmitel

Chiclayo - Perú



## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Pomalca, 11 de noviembre del 2021

Yo, \_\_\_\_\_,  
indico que se me ha invitado a participar del estudio denominado: “Empatía Cognitiva Afectiva y Manejo de Conflicto en adultos de la municipalidad del distrito de Pomalca, 2021”, dirigida por la Investigadora Julie Dayana Ruiz Carrión. Para ello se me informó que:

- Se administrarán dos cuestionarios de 33 y 30 ítems.
- El tiempo que me llevará responder es de 10 y 15 minutos aproximadamente.
- La información que brinde no será usada para propósitos diferentes a los objetivos de este estudio.
- Mi nombre no aparecerá asociado a ninguna opinión particular, o de las publicaciones que se deslinden de este estudio.
- La participación en este estudio no involucra beneficio económico alguno.
- Puedo hacer las preguntas que considere conveniente sobre el estudio en cualquier momento, y estoy en el derecho que se me explique detalladamente.
- Puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.
- La información es absolutamente confidencial y no serán entregada a nadie que yo no autorice. Recibida esta información ACEPTO VOLUNTARIAMENTE participar del estudio en mención.

---

PARTICIPANTE

---

Julie Dayana Ruiz Carrión  
Investigado

Anexo: 04

### TEST DE EMPATÍA COGNITIVA Y AFECTIVA (Adaptación: Carrasco, 2017)

**Fecha:**

**Edad:**

**Sexo:**

Los siguientes enunciados refieren a sus pensamientos o sentimientos en una variedad de situaciones. Lea atentamente y elija una de las respuestas, rodeando en un círculo, con la que crea que más se siente identificado. Es necesario que todos los enunciados sean marcados.

Posibles Respuestas:

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

1- Me resulta fácil de las intenciones de los que me rodean.	1	2	3	4	5
2- Me siento bien sin los demás, que se divierten.	1	2	3	4	5
3- No me pongo triste, sólo porque un amigo lo esté.	1	2	3	4	5
4- Si un amigo consigue un trabajo deseado, me entusiasmo con él	1	2	3	4	5
5- Me afecta demasiado los programas televisivos (Programas de la vida real, reportajes, series, noticias, documentales, novelas, películas, Reality, shows, etc.)	1	2	3	4	5
6- Antes de tomar una decisión intento tener en cuenta todos los puntos de vista.	1	2	3	4	5
7- Rara ve conozco como se siente una persona con solo mirarla.	1	2	3	4	5
8- Me afecta poco escuchar desgracias sobre personas desconocidas.	1	2	3	4	5
9- Me ilusiono ver a un amigo nuevo que se siente gusto en nuestro grupo.	1	2	3	4	5
10- Me es difícil entender cómo se siente una persona en una situación que no he vivido.	1	2	3	4	5
11- Cuando un amigo se ha portado mal conmigo intento entender sus motivos	1	2	3	4	5

12- Salvo que se trate de algo muy grave, me cueste llorar lo que les sucede a otros.	1	2	3	4	5
13-Reconozco fácilmente cuando alguien está de mal humor.	1	2	3	4	5
14-No siempre me doy cuenta la persona que tengo a lado se siente mal.	1	2	3	4	5
15- Intento ponerme a lado de los demás para saber cómo actuarán.	1	2	3	4	5
16- Cuando alguien le sucede algo bueno siento alegría.	1	2	3	4	5
17- Si tengo una opinión formada no presto mucha atención a los demás.	1	2	3	4	5
18- A veces sufro más con las desgracias de los demás que con ellos mismos.	1	2	3	4	5
19- Me siento feliz, con solo ver felices a otras personas.	1	2	3	4	5
20- Cuando alguien tiene un problema, intento imaginarme como me sentiría en su piel	1	2	3	4	5
21- No siento especial alegría cuando alguien me cuenta que ha tenido un golpe de suerte.	1	2	3	4	5
22- Cuando veo a alguien recibir un regalo no puedo evitar sonreír.	1	2	3	4	5
23- No puedo evitar llorar con los testimonios de personas desconocidas.	1	2	3	4	5
24- Cuando conozco gente nueva, me doy cuenta de la impresión que se ha llevado de mí.	1	2	3	4	5
25- Cuando mis amigos me cuentan que les va bien no les doy mucha importancia.	1	2	3	4	5
26-Encuentro difícil ver las cosas desde un punto de vista de otras personas.	1	2	3	4	5
27- Entender cómo se sienten otra persona es muy fácil para mí.	1	2	3	4	5
28- No soy de esas personas que se deprimen con los problemas ajenos.	1	2	3	4	5
29- Intento comprender mejor a mis amigos.	1	2	3	4	5
30- Me considero una persona fría porque no me conmuevo fácilmente.	1	2	3	4	5
31- Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mí, están especialmente contentas sin que me hayan contado el motivo.	1	2	3	4	5
32- Me resulta difícil ponerme en el lugar de las personas que no estoy de acuerdo.	1	2	3	4	5

## INVENTARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS (TKI) – THOMAS

**KILMANN (Adaptación: Morales, 2019)**

**Edad:**

**Sexo: Masculino ( )**

**Femenino ( )**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca de forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de la otra persona ¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones? No existen respuestas adecuadas o inadecuadas, la respuesta correcta es aquella que describe en la forma que responde. Los resultados de este cuestionario son confidenciales y en ningún caso accesible a otros. Por favor, lea cada afirmación cuidadosamente y decida que escala describe mejor su forma de pensar o actuar. Por ejemplo, la afirmación dice: “trato de encontrar una solución equilibrada para ambas partes”. Si usted nunca opta por esta actitud, marque “X” (en casillero 1); si usted tiene algunas veces esta actitud, marque “X” (en casillero 2); y si usted tiene frecuentemente esta actitud, marque “X” (en casillero 3); y si usted tiene siempre esta actitud. Marque “X” (en casillero 4).

1	2	3	4
<b>NUNCA</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>FRCUENTEMENTE</b>	<b>SIEMPRE</b>

		1	2	3	4
1	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo.				
2	Trato de encontrar una solución, que de algún modo sea conveniente para ambos.				
3	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que lo que yo planteo.				
4	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.				
5	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.				
6	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.				
7	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.				
8	Busco proponerla solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
9	Cedo en algunos puntos de conflictos, a cambio de otros.				

10	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.				
11	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.				
12	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.				
13	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me permite mantener las mías.				
14	Trato de hacer lo necesario para evitar las tentaciones.				
15	Trato de no herir los sentimientos del otro				
16	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los benéficos de mi posición.				
17	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.				
18	Trato de no herir los sentimientos de otro.				
19	Trato de encontrar una continuación justa de ganancias y pérdidas para ambos.				
20	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.				
21	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.				
22	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.				
23	Si la posición de otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.				
24	Trato de demostrarle la lógica y los benéficos de mi posición.				
25	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.				
26	Propongo una solución intermedia.				
27	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.				
28	Suelo buscar la ayuda de otro para solucionar el problema				
29	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona				
30	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo				