

Influence of emotional intelligence on conflict resolution in the workplace

Influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en el área laboral

Autores:

Quintanilla-Gavilanes, Jorge Aníbal PhD
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Doctor en Ciencias de la Educación
Guayaquil -Ecuador

 anibal.quintanillag@ug.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0001-9981-4976>

Moreira-Basurto, Clemente Aladino PhD
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Doctor en Ciencias de la Educación
Guayaquil -Ecuador

 clemente.moreirab@ug.edu.ec

 <https://orcid.org/0000.0003-0039-7258>

Quintanilla-Castellanos, Jennifer del Pilar Mgs
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Magister en Administracion de Empresas con Mencion en Calidad y Productividad
Guayaquil -Ecuador

 jennifer.quintanillaca@ug.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0003-0794-9991>

Moreira-Cañizares, Andrea Carolina MBA
INVESTIGADOR INDEPENDIENTE
Maestra en Administracion de Negocios - MBA
Guayaquil -Ecuador

 acmc_do@hotmail.com

 <http://orcid.org/0000-0001-7222-3850>

Fechas de recepción: 11-MAY-2024 aceptación: 11-JUN-2024 publicación: 15-JUN-2024

 <https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>
<http://mqrinvestigar.com/>

Resumen

Hoy en día las organizaciones empresariales no solo se preocupan por lograr un nivel de competitividad y productividad que les de rentabilidad y ganancias, también le ponen especial atención a todo lo que concierne al talento humano que forma parte de su estructura y que es a través de estos es que se pueden conseguir los objetivos, por ello buscan que este talento humano cuente con capacidades técnicas y profesionales, pero a su vez buscan que estos cuenten con inteligencia emocional, que no es más que la capacidad que tiene un individuo para reconocer sus sentimientos y emociones, pero también la de los demás, logrando manejar y controlar cada una de estas. Objetivo: analizar la influencia que tiene la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en el área laboral. Método: Investigación de tipo documental-bibliográfica. Resultados y conclusiones: La revisión de las bases teóricas permitieron conocer que la inteligencia emocional es un tema que actualmente tiene un gran auge dentro de las organizaciones tanto públicas como privadas, ya que a través de la inteligencia emocional los individuos pueden reconocer sus sentimientos y emociones, pero también la de los demás, lo cual genera una habilidad para poder controlarlas y manejarlas, por cuanto resulta de vital importancia que los individuos puedan tener inteligencia emocional ya que esto ayudara al momento de la resolución de conflictos, puesto los individuos pueden manejar mejor sus emociones y por ende llegar a resolver problemas con mayor facilidad y entendimiento.

Palabras Clave: Inteligencia; Emocional; Conflictos; Laboral

Abstract

Nowadays, business organizations are not only concerned with achieving a level of competitiveness and productivity that gives them profitability and profits, they also pay special attention to everything that concerns the human talent that is part of their structure and that is through This means that the objectives can be achieved, which is why they seek that this human talent has technical and professional capabilities, but at the same time they seek that they have emotional intelligence, which is nothing more than the ability that an individual has to recognize their feelings. and emotions, but also that of others, managing to manage and control each of these. Objective: analyze the influence that emotional intelligence has on conflict resolution in the workplace. Method: Documentary-bibliographic research. Results and conclusions: The review of the theoretical bases allowed us to know that emotional intelligence is a topic that is currently booming within both public and private organizations, since through emotional intelligence individuals can recognize their feelings and emotions. , but also that of others, which generates an ability to control and manage them, since it is vitally important that individuals can have emotional intelligence since this will help when resolving conflicts, since individuals can better manage their emotions and therefore be able to solve problems with greater ease and understanding.

Keywords: Intelligence; Emotional; Conflicts; Labor

Introducción

Hoy en día las empresas no solo se preocupan por las capacidades y habilidades técnicas profesionales del talento humano que contratan, ahora se toma mucho en cuenta la capacidad de los individuos en cuanto a cómo se relacionan con otros, las buenas relaciones que establecen con los demás, su capacidad para comunicarse y trabajar en equipo.

Estas características son muy importantes puesto esto permitirá que dentro de la organización exista un buen clima laboral y se eviten conflictos dentro del entorno laboral. En este sentido, Ballén y Sánchez (2021), acotan que el Foro Económico Mundial sobre el futuro del trabajo, se afirmó que dentro de las habilidades que serán solicitadas en el ámbito laboral para el 2025, además de aquellas que tengan que ver con los avances tecnológicos, se solicitarán las habilidades de desarrollo personal como la capacidad para obtener aprendizajes nuevos, la resiliencia y la inteligencia emocional y que además en el reporte de Nueva Visión sobre la Educación, también se planteó que los profesionales para el siglo XXI deben poseer competencia tecnológicas, deben ser expertos en colaboración, comunicación y solución creativa de problemas, siendo esto posible con un apropiado aprendizaje socioemocional. Todas estas habilidades representarían el éxito en una economía digital y rápida de cambios.

Asimismo, Bartra et al. (2022), aseguran que los mercados laborales demandan las habilidades emocionales, sin desechar las habilidades técnicas, pues estas deben estar complementadas, para lograr mejores resultados.

Según, Olivares et al. (2021), la inteligencia emocional se ha convertido en un recurso que implementan las organizaciones, ya que esta herramienta influye en el crecimiento del talento humano, debido a que su propósito es la evaluación, análisis, manejo de emociones y modificación de algunas conductas impropias, de un individuo o de otros, referidos a las capacidades de socialización y adaptación para cada caso en particular.

Frecuentemente las empresas se enfrentan a conflictos que se generan por la cotidianidad y dinámica, además por los caracteres personales de cada individuo, que generan discrepancias o diferentes formas de hacer, pensar y manejar las emociones.

Abarca et al. (2020), aseguran que, en ambientes laborales conflictivos, las relaciones laborales y su gestión se convierten en causantes de estrés que sin duda afecta el medio psicosocial de los trabajadores y por ende también se afecta su productividad.

Martínez (2021), mencionan que la inteligencia emocional ha llegado hacer los últimos años una herramienta que permite que en las organizaciones logren superar posturas donde los seres humanos eran considerados como segundo plano, pero gracias a la inteligencia emocional se ha podido determinar la importancia que tiene el talento humano para el progreso efectivo y exitoso de la organización, dado que a través de la inteligencia emocional

las personas pueden auto conocerse, lo que permite el control de sus emociones, sacándole provecho tanto para el beneficio persona como para el entorno laboral donde se desempeñe.

El objetivo de la presente investigación es analizar la influencia que tiene la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en el área laboral, para ello se fundamentó en la revisión de bases teóricas sobre el tema.

Materiales y Métodos

El tipo de investigación aplicado es documental bibliográfico, puesto que para conseguir las bases teóricas se procedió a realizar una consulta a través del buscador Google Académico, en el cual se obtuvo información de artículos científicos de revistas, tesis, conferencias, ponencias entre otros documentos, de los cuales se extrajo la información que se consideró más relevante e importante para el desarrollo del tema de la inteligencia emocional y su implicancia en la resolución de conflictos en el área laboral.

Resultado y Discusión

Tal y como lo señala De la Cruz (2020), el primer aporte sobre el tema de las emociones y apertura de los estudios de la inteligencia emocional, fue Charles Darwin, quien manifestó que la expresión emocional está basado en acciones directas o indirectas de los estados mentales, para satisfacción de algunas sensaciones. Asimismo, Darwin menciona que hay seis emociones básicas que están presentes en cualquier cultura, estas son:

- El miedo: Emoción negativa que se activa cuando hay peligro, advierte de un daño físico o de cualquier otro tipo. El miedo es sinónimo de inseguridad con respecto al manejo de una situación de amenaza, y la intensidad dependerá de la incertidumbre del resultado. Es considerada una de las emociones más desagradables para las personas ya que genera malestar, ocasionando preocupaciones constantes y pérdida de control.
- La tristeza: Esta emoción se da como resultados de procesos no placenteros. Algunos de los factores que la desencadenan son la pérdida o fracaso, que da paso a sentimientos como melancolía, de ánimo y pérdida de energía, además que se asocia con el llanto como forma de expresión emocional.
- La alegría: Es un estado que produce sensación a causa de una satisfacción, facilitando una habilidad social como lo es la empatía, la cual suscita conductas altruistas, contribuye al desarrollo cognitivo, a las capacidades resolutivas, a la creatividad y el aprendizaje. La alegría se produce gracias a los éxitos, alcanzar

objetivos, además se asocia a términos como la jovialidad, triunfo, entusiasmo y buen humor.

- La ira: Emoción negativa que se origina por distintas situaciones que pueden ser concebidas como injustas o que atentan a los valores y libertad personal, o situaciones que generan un control sobre el comportamiento y que se considera tienen afectación en la consecución de las metas de una persona. Produce sentimientos de irritación, enojo y furia y produce dificultad para la ejecución de procesos cognitivos. Genera la necesidad de proceder de manera intensa física o verbalmente para buscar solucionar un problema, es considerada una emoción muy peligrosa ya que su propósito es terminar con los muros que lo afectan. Algunos términos que se relacionan con ella son enfado, venganza, aversión, hostilidad y violencia.
- El asco: Emoción provocada por la repugnancia hacia algo. Se puede producir por químicos o elementos peligrosos como la comida dañada, contaminación ambiental, entre otros, por cuanto el individuo se aleja del estímulo que lo desencadena.
- Sorpresa: Es una emoción breve, es inducida por imprevistos como una celebración o evento inesperado, por lo que puede pasar a otra emoción poco después. Se asocia con términos como asombro, extrañeza y estupefacción (De la Cruz, 2020)

Esto lo corrobora Zuñiga (2023), el cual menciona que la inteligencia emocional está relacionada directamente con las emociones como la empatía, la expresión, control de genio, independencia, adaptación, simpatía, capacidad para la resolución de problemas, persistencia, cordialidad, amabilidad y respecto de un individuo, donde al no comprender cada una no se lograría llevar una vida con éxito.

Estas emociones entonces forman las bases principales de lo que trataremos en adelante: la inteligencia emocional.

¿Qué es la inteligencia emocional?

Pérez et al. (2022), definen la inteligencia emocional como las habilidades para procesar la información emocional, teniendo en cuenta la percepción, la asimilación, la comprensión y la dirección de las emociones, además vincula dos ámbitos de la investigación: los procesos cognitivos y los afectivos.

Medranca y Moreira (2020), aseguran que la inteligencia emocional son aquellas capacidades que permiten reconocer tanto los sentimientos como las emociones, tanto propias como de otros individuos, obteniendo la habilidad para el manejo y control de estas.

Por otro lado, Galiani y Terlato (2020), mencionan que la inteligencia emocional fue clasificada en dos categorías por Goleman en 1998, por un lado, está la inteligencia intrapersonal la cual se refiere a las competencias personales e involucra la conciencia personal, la autorregulación y la automotivación, y la inteligencia interpersonal que se refiere

a competencias sociales, es decir, involucra la conciencia y habilidades sociales, que incluyan la capacidad para marcar y reconocer las emociones, las necesidades y las preocupaciones de otros y también la capacidad para ayudar a otros a regular sus emociones con el propósito de conseguir respuestas anheladas.

Por su parte, Suárez (2020), acota que la inteligencia emocional es también vista como una variable que describe la personalidad de un individuo, su capacidad para percibir, entender y gestionar información emocional tanto propia como ajena y la forma en que se asimilan las conductas cada uno.

Primogero y Del Carril (2024), resalta ciertas dimensiones importantes dentro de la inteligencia emocional, las cuales se describen a continuación:

1. Autoconciencia emocional: Se refiere a las capacidades para la identificación y comprensión de las propias emociones, donde se reconoce como influyen en nuestros pensamientos y comportamientos, por lo que involucra comprender claramente las propias fortalezas, debilidades, valores y motivaciones.
2. Conciencia social: Son las competencias que permiten captar las emociones de otros, entendiendo sus necesidades y preocupaciones, facilitando la empatía y que se desarrollen relaciones interpersonales más saludables y respetuosas.
3. Autogestión emocional: Son las habilidades para el manejo adecuado de las emociones, que permite regular cada uno de los estados de ánimo negativos y potenciar los positivos, orientando la acción hacia objetivos personales. Engloba la adaptabilidad, control de impulsos y perseverancia ante las dificultades.
4. Gestión de relaciones: Son las capacidades que se tienen para influir sobre otros, inspirar y orientar a un grupo a conseguir metas. Engloba las habilidades de liderazgo, comunicación efectiva, manejo de conflictos y edificación de vínculos fundamentados en la confianza y la cooperación.

Según Salinas (2020), la inteligencia emocional presenta varios componentes, los cuales se describen a continuación:

- a. El autoconocimiento: Se refiere a la capacidad que tiene un individuo para conocerse a sí mismo, sabe quién es, sabe que siente en cada acontecimiento y cómo reacciona generalmente a estas. Se considera un pilar fundamental de la inteligencia emocional la aceptación y el conocimiento de uno mismo.
- b. La motivación: Tiene que ver con las necesidades o deseos que hace que los individuos ponerse en marcha para lograr sus objetivos. Esta motivación puede venir de la propia persona, es decir, interna o también puede provenir de otras personas, es decir externa.
- c. La autoestima: Aquí tiene mucho que ver el concepto que tiene un individuo de sí mismo, y lo que otros comunican, lo que se espera o se piensa de otros individuos.

Para lograr tener inteligencia emocional, es necesario que el mismo individuo se valore positivamente y también que sea realista.

- d. El pensamiento positivo: Se dice que es una actitud esencial para lograr el éxito, ya que cuando se piensa en como sucederán las cosas esto influirá en los resultados finales.
- e. Control de impulsos: Son las capacidades para el manejo de las reacciones que se pueden generar producto de las distintas emociones.
- f. La autonomía: Es poder actuar según las normas que se asigna el individuo, sin tomar en cuenta pautas externas.
- g. La empatía: Este componente es esencia, pues la empatía se refiere a las capacidades que se tienen para poder comprender las emociones y sentimientos de otros individuos, poder escucharlos y prestarle ayuda, sin embargo, para lograr ser empáticos, es necesario que uno se conozca y comprenda sus propias emociones.
- h. Solución de conflictos: Para poder desarrollar la inteligencia emocional es necesario instruirse sobre cómo resolver conflictos con éxito. Para solucionar conflictos es preciso que se escuche y se comprenda los motivos que dan los demás individuos con el propósito de poder identificar sus emociones, y de esta forma lograr una solución que satisfaga a todos.
- i. Habilidad para comunicarse: Esta habilidad se refiere a la manera en que se transmiten las emociones, sentimientos y opiniones a los demás individuos, esta incluye la escucha activa, habilidades de expresar las propias opiniones; asertividad, las capacidades para responder que no y poseer coherencia para la comunicación no verbal.

Entendiendo cada uno de los componentes que son necesarios para tener inteligencia emocional, también cada uno de estos son esencial para poder entablar relaciones con otros individuos, convirtiéndose esencial para desarrollar la inteligencia emocional en el entorno social.

La importancia de la inteligencia emocional, radica en que esta permita que se forjen relaciones sanas y equilibradas en cualquier entorno: familiar, escolar y laboral, siendo una herramienta básica para la autocrítica positiva, recursos útiles para realizar juicios sobre nuestras propias cualidades y áreas de oportunidad con el fin de mejorar. (García S. , 2021)

Ahora bien, es por la importancia que tiene la inteligencia emocional, que las organizaciones hoy en día aseguran que el personal que contraten tengo un alto índice de esta competencia, sobre todo a nivel gerencial, como líderes de la organización y encargados de dirigir a un grupo de trabajo para conseguir los objetivos.

Según lo señala, Sierra (2021), el liderazgo emocionalmente inteligente es primordial para conseguir un clima laboral que satisfaga a sus empleados y que los incite a dar todo y por ende puedan tener un mayor rendimiento.

Sin embargo, a pesar de la importancia de contar con líderes emocionalmente inteligentes, hoy en día las organizaciones también se preocupan por desarrollar esta competencia de todo su talento humano, como una vía para fomentar mejores relaciones interpersonales.

Conflicto laboral

Maldonado et al. (2022), señalan que un conflicto en el trabajo puede ser por una discusión o polémica, que es exhibida externamente entre los trabajadores y empresarios, por causa de circunstancias de trabajo, las cuales pueden llegar a hacer conflictivas.

Por otro lado, García (2022), menciona que un conflicto laboral es un altercado entre dos o más individuos que conforman un equipo de trabajo, y que suele suceder por diferencias de opiniones, además, el autor asegura que los conflictos laborales no se pueden evitar, pero si se puede minimizar la frecuencia con que se presentan, tanto en nivel de gravedad como complejidad, de existir desacuerdos será necesario buscar la forma de que no aumente y se magnifique el conflicto, resolviéndolo sin resoluciones judiciales en los tribunales.

Además Torrealba y García (2021), señalan que el conflicto laboral es una interrelación entre dos o más individuos, donde uno percibe de otro una amenaza que obstaculiza sus objetivos y satisfacción de sus necesidades, en otras palabras, se genera una incoherencia en las metas que persigue cada uno y la estabilidad de una relación efectiva.

Un conflicto entonces se puede describir como un problema que se suscita entre dos o más personas, donde una se siente amenazada o coaccionada al momento de llevar a cabo alguna función dentro de un entorno laboral y que produce que se genere malestar o inconformidad originando que ese entorno se vuelva no apto para desarrollar el trabajo que se tiene encomendado.

Paredes (2022), señala que, según la Organización Internacional de Trabajo, se consideran varios tipos de conflictos dentro del área laboral, estos pueden ser:

- Conflictos individuales: son aquellos que se dan entre un trabajador y su jefe, pero además también puede ser el conflicto de varios trabajadores y su jefe, pero deberán actuar individualmente y no como grupo.
- Conflictos colectivos: Son aquellos donde actúan varios trabajadores en contra de su jefe.
- Conflictos sobre derechos: Son aquellos que se generan por derechos que están contemplados en la ley, por convenios colectivos o lo estipulado en el contrato de

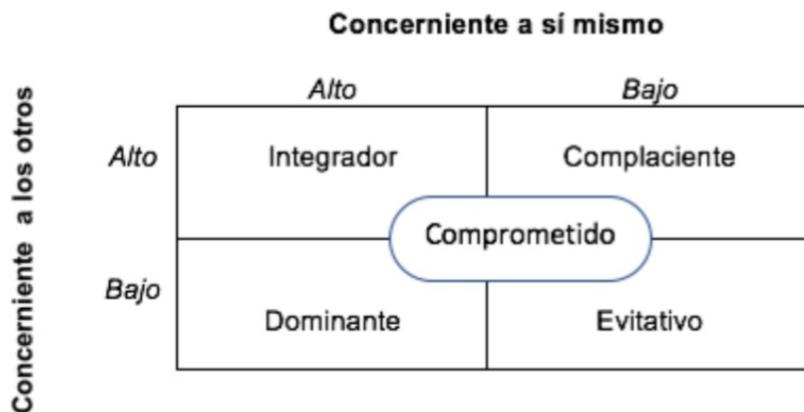
trabajo. En este caso, el conflicto puede darse por la insatisfacción con el pago del sueldo, pago de horas extras, goce y pago de vacaciones, entorno laboral, entre otros.

- Conflictos sobre derechos individuales o colectivos
- Conflictos por intereses: Son aquellos que nacen de nuevos derechos y obligaciones. Generalmente estos fracasan en las negociaciones ya que no se logra llegar a acuerdos sobre las condiciones de trabajo para un futuro.

Según lo mencionado por Antuña (2022), otro de los aspectos que se relaciona con el bienestar emocional es el manejo que un individuo le da a los conflictos, ya que cada uno los maneja interpersonalmente de distintas maneras, por cuanto cada uno posee un estilo diferente para manejarlos. En este sentido, mencionaremos el modelo de estilos de conflictos de Rahim y Bonoma 1979, mostrados a continuación en la figura 1.

Figura 1

Estilos de resolución de conflictos según Rahim y Bonoma



Fuente: Antuña (2022)

- El estilo integrador o solucionar problemas: ganar-ganar: se da la colaboración entre cada una de las partes, intercambiando información y examinando las diferencias para hallar una solución para todos los involucrados. En este estilo se dan dos elementos, la confrontación que permite establecer una comunicación abierta para lograr el entendimiento y analiza las causas y por el otro lado está la solución del problema, para lo cual se deberá tomar en cuenta los intereses de los involucrados (Antuña, 2022)

- El estilo complaciente o acomodativo: perder-ganar: Se caracteriza porque el individuo no atiende las diferencias que existen, sino que trata de satisfacer a otros, sacrificándose por otras personas.
- El estilo dominante o competitivo: ganar-perder: La orientación del problema es ganar, el objetivo es ganar el conflicto para beneficio propio desconociendo a los otros. Generalmente es usado por personas dominantes, cuando no tienen una posición de mando utilizara la mentira o manipulara para imponerse a los demás.
- El estilo evitativo: perder-perder: Este estilo se trata de postergar o evitar los conflictos. En este caso las personas no satisfacen ni sus necesidades y tampoco la de los demás, ni tampoco son capaces de reconocer la existencia del conflicto.
- El estilo comprometido: ni ganar ni perder: en este estilo el individuo toma en cuenta sus beneficios y de los demás. Se presiona menos que el dominante pero no como el complaciente y es un estilo mucho más directo que el evitativo, sin embargo, no explora a gran escala como el integrador (Antuña, 2022).

Por otro lado, (Salas, 2023), describe otros estilos para el manejo de conflictos como el propuesto por Thomas y Kilmann 1974, que describieron cinco estilos:

- Competidor: Son aquellos individuos que buscan todos los medios para ganar una discusión, quienes adoptan este enfoque son individuos que piensan en sí mismos, pretenden tener la última palabra y no les permite a otros poder debatir.
- Colaborador: Estos individuos puede comprender las perspectiva y decisiones de otros, colabora con otros en hallar soluciones creativas y mediadoras a problemas interpersonales.
- Concesivo: Son aquellos individuos que encuentran soluciones convenientes, que sean aceptados mutuamente y satisfagan parcialmente a las dos partes.
- Elusivo: Es aquel que puede evitar confrontaciones y competencias, evitando los conflictos en todas las maneras.
- Complaciente: Estos individuos permiten que los otros ganen el conflicto sin colocar resistencia, y tampoco se esfuerza en la búsqueda de soluciones, dejando ganar a su competidor.

Como se evidencia existen varios estilos para la resolución de conflictos, lo cual dependerá del individuo que asuma tal responsabilidad. Con respecto a esto Motta (2023), expone que el manejo de conflictos es propio de los individuos, manejándose con tino para tolerar las circunstancias tensas, para lo cual busca desarrollar habilidades que permitan evitar o enfrentar de manera asertiva cuando ocurra un conflicto.

Es de resaltar, que en las organizaciones es común observar cómo se originan conflictos entre el personal, lo cual sin duda es a causa de la diferencia de caracteres de cada individuo, de sus emociones y la manera de responder a alguna situación. Sin embargo, según lo estudiado

sobre la inteligencia emocional, se podría decir, que, si las personas contaran con esta competencia, se podrían disminuir los conflictos en la organización, pues ya sabemos, que una persona con inteligencia emocional es capaz de manejar sus propias emociones y también la de los demás.

Es por ello, la importancia que tiene seguir estudiando como la inteligencia emocional influye en la resolución de conflictos dentro de las organizaciones.

En las fuentes consultadas, Ahora bien, a continuación, se mencionarán algunas investigaciones que han estudiado sobre la inteligencia emocional y los conflictos en el área laboral.

En el artículo de Amadei (2022), titulado “La inteligencia emocional; herramienta para el abordaje gerencial de conflictos organizacionales”, cuyo objetivo fue analizar la inteligencia emocional como herramienta para el abordaje gerencial de conflictos organizacionales. Como principales resultados se evidenció que no se cuenta con estrategias efectivas para tratar gerencialmente los conflictos, existe poca actitud dialógica, ausencia de escucha activa, no se aplica la asertividad y empatía. Se determinó que es necesario que las empresas cuenten con individuos inteligentes con competencias emocionales que le permitan saber, convivir y sentir, mejorando las relaciones e interacciones sociales para enfrentar las complejidades de la sociedad actual, inmersa en el caos, incertidumbre y carencias en los componentes emocionales. Es por ello que se hace necesario profundizar en la inteligencia emocional con el objetivo de poder enfrentar las situaciones que demandan de habilidades como la empatía, alteridad y asertividad, lo cual otorga competencias para el manejo de conflictos.

Otras de las investigaciones consultadas fue la de Bertoldo y Tagliavini (2023), titulada Nuevas herramientas para el diálogo, negociación colectiva y resolución de conflictos en el ámbito de las relaciones laborales. Su propósito fue el análisis de las disciplinas de Programación Neuro-Lingüística PNL, Inteligencia Emocional IE y Psicología Positiva como herramientas para solucionar conflictos en el ámbito de las relaciones laborales. Dentro de los principales resultados se constató que la mayoría de empresas consultadas consideran que para atender un conflicto es necesario conocer la causa, las personas involucradas y los sus intereses. Igualmente se toman en cuenta las habilidades que debe tener el talento humano (liderazgo, trabajo colaborativo, ética, escucha activa y comunicación asertiva), además de sus competencias técnicas. También se corroboró que la inteligencia emocional permite mantener relaciones positivas y colaborar en la resolución de conflictos, estando desacuerdo que las emociones positivas ayudan a mejorar el ambiente laboral.

Para finalizar esta el trabajo de Maldonado (2022), cuyo propósito fue determinar la causalidad de conflictos laborales-familiares en función de la inteligencia emocional de los colaboradores que laboran en la empresa Ductos de Perú. El diseño metodológico tuvo un enfoque cuantitativo no experimental con alcance descriptivo-corracional. Los resultados



indicarnos que existe una relación significativa negativa $Rho = -.785$ que indica que a mayor inteligencia emocional se disminuirán los conflictos laborales familiares del talento humano de la empresa, estableciendo la necesidad de desarrollar las habilidades para el control de sus emociones de cada trabajador, con el propósito de que estos puedan controlar sus emociones y se mejoren las relaciones interpersonales en el entorno laboral y también mejorar su desempeño laboral.

Conclusiones

La inteligencia emocional se ha convertido en los últimos años en un factor fundamental para lograr el éxito en el ámbito laboral. Distintos estudios han demostrado que las personas con una alta inteligencia emocional tienen mejores habilidades para manejar sus emociones, tener empatía con los demás, tener una comunicación efectiva y establecer conflictos.

Según la investigación es claro que la inteligencia emocional juega un papel esencial para la resolución de conflictos laborales, ya que esta permite identificar señales de tensión, reconociendo emociones propias y ajenas que pueden originar conflictos, además a través de una comunicación efectiva se pueden abordar las diferencias oportunamente y respetuosamente, además se pueden establecer reglas claras en el trabajo definiendo expectativas y responsabilidad para evitar malentendidos.

Igualmente, la inteligencia emocional permitirá gestionar los conflictos manteniendo la calma y la objetividad, escuchando, empatizando con las partes involucradas, a través de la negociación y la busca de soluciones y consenso, así como gestionar emociones difíciles para mantener la calma y el respeto ante la ira, la frustración o el resentimiento.

Por ello, la inteligencia emocional es una herramienta fundamental para las resoluciones efectivas de conflictos en el ámbito laboral, ya que al desarrollar habilidades de la inteligencia emocional los individuos y las organizaciones pueden crear un entorno laboral más armonioso, productivo y exitoso.

Referencias bibliográficas

- Abarca, Y. M., Espinoza, T. M., Llerenan, S. G., & Berrios, N. Y. (marzo de 2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Revista Enfermería Global*, 19(57). doi:<https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>
- Amadei, R. I. (julio-diciembre de 2022). La inteligencia emocional: herramienta para el abordaje gerencial de conflictos organizacionales. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*(14), 1-25. doi:<https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.14.2022.9375>



- Antuña, C. (2022). Bienestar psicológico, inteligencia emocional y resolución de conflictos en miembros de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado Español: Un estudio correlacional. *MLS Psychology Research*, 3(2), 123-134. doi:10.33000/mlspr.v5i2.790
- Ballén, J. D., & Sánchez, S. J. (2021). Asociación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial del Centro Regional Buga de Uniminuto. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. doi:<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i33.3625>
- Bartra, K. R., Torres, O. L., & Armesto, M. S. (mayo de 2022). Inteligencia emocional y desempeño de colaboradores en la empresa tecnológica en Lima. *Revista 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 11(1). doi:<https://doi.org/10.17993/3ceno.2022.110149.119-147>
- Bertoldo, G., & Tagliavini, A. R. (enero-marzo de 2023). Nuevas herramientas para el diálogo, negociación colectiva y resolución de conflictos en el ámbito de las relaciones laborales. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 11(1). Obtenido de https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/1242
- De la Cruz, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92. doi:<https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Galiani, D., & Terlato, A. N. (noviembre de 2020). Desde la inteligencia emocional al liderazgo empático. *Ucema(768)*. Obtenido de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/238393/1/768.pdf>
- García, J. J. (2022). Factores que impactan en la solución de conflictos laborales en una institución del municipio San Pedro Garza García en Nuevo León. Tesina, Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolas de los Garza N.L. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/23163/1/1080248916.pdf>
- García, S. (2021). ¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla? Observatorio Tecnológico Monterrey. Obtenido de <https://sdc-consultores.com/wp-content/uploads/2023/11/Noticia-5-Que-es-la-inteligencia-emocional-y-por-que-necesitamos-ensenarla-1.pdf>
- Leal, M. S. (enero de 2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las Mipymes de Ecuador. *Revista Ciencias administrativas(21)*. doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e116>

- Losada, B., & Briz, M. J. (enero de 2024). La gestión de conflictos laborales. Habilidades necesarias para el mediador laboral. Revista de Derecho Universidad Católica Dámaso A. Larrañaga(29). Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-61932024000101203&script=sci_arttext
- Maldonado, G. (2022). Inteligencia emocional y su influencia en los conflictos laborales familiares, de la empresa Ductos del Perú. Tesis, Universidad Peruana Union, Lima. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5269/Godofredo_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maldonado, G., Valdez, D., & Paredes, M. (2022). Inteligencia emocional y su influencia en los conflictos laborales-familiares. Caso de estudio. SUMMA Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales, 4(1), 1-13. Obtenido de <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/230/153>
- Martínez, A. (2021). Inteligencia emocional en el talento humano empresarial. Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas, 1(1), 23-29. Obtenido de <https://rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidisciplinaria/article/view/20/41>
- Medranca, J. L., & Moreira, G. J. (2020). Diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone. Proyecto de investigación, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Calceta. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1263/1/TTAP09D.pdf>
- Motta, I. R. (2023). Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108517/Motta_QIR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivares, D. M., Álvarez, C. A., Chancafe, F. J., & Asca, P. G. (marzo de 2021). Inteligencia emocional y el clima laboral en el desarrollo profesional de los trabajadores de CORPAC, Callao 2020. Revista Centro Sur. Obtenido de <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/110/503>
- Paredes, J. N. (2022). La mediación como herramienta en la resolución de conflictos laborales, distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador, 2020. Tesis, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2679/TESIS%20-%20PAREDES%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pérez, K. R., Reyes, J. G., & Aguirre, J. (mayo-junio de 2022). Inteligencia emocional y clima laboral en el departamento de recursos humanos de una institución pública de educación superior de la ciudad de Chihuahua. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 4257. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2557
- Primogerio, C., & Del Carril, C. (2024). Hablemos de la competencia Inteligencia Emocional. Universidad Austral. Obtenido de <https://rii.austral.edu.ar/bitstream/handle/123456789/3161/Hablemos%20de%20la%20competencia.%20Inteligencia%20emocional.pdf?sequence=1>
- Salas, J. B. (2023). Inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de Villa el Salvador. Tesis, Universidad Marcelino Champagnat, Lima. Obtenido de <https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3652/TESIS%20COMPLETA%20PARA%20REPOSITORIO%20Jes%3%bas%20Salas%20Rodas.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Salinas, N. M. (2020). Manejo de la inteligencia emocional en docentes universitarios. *Revista Uninorte*, 9(1), 131-160. Obtenido de <https://investigacion.uninorte.edu.py/wp-content/uploads/MED-0901-08.pdf>
- Sierra, A. A. (2021). Incidencia de la inteligencia emocional en el cumplimiento de indicadores de gestión del talento humano. *Revista Aula Virtual*, 2(4). Obtenido de <http://www.aulavirtual.web.ve/revista/ojs/index.php/aulavirtual/article/view/66/133>
- Suárez, E. J. (2020). Estudio de la Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán. Trabajo de titulación, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1134/1/465-%20SU%3%81REZ%20ARAG%3%93N%20ERIKA%20JOHANA.pdf>
- Torrealba, J., & García, E. (2021). Factores que anteceden a la aparición de los conflictos laborales: Una identificación en los Hipermercados del estado Zulia. *Consensus Revista Científica*, 5(2). Obtenido de <https://pragmatikasolutions.com/consensus/index.php/consensus/article/view/78/78>
- Zuñiga, I. (2023). Influencia de la Inteligencia Emocional en el Liderazgo de los Jefes: Caso Datecsa S.A. Tesis, Colegio de Estudios Superiores de Administración. Obtenido de https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/5328/ADM_1144108844_2023_2?sequence=1&isAllowed=y

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

