



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICA**

### **CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LOS  
COLABORADORES EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN  
AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Gestión del Talento Humano

#### **AUTORES:**

Anaiz Cristina Suárez García  
Sandy Jeannette Jerez Caiza

#### **TUTORA:**

Mgs. Evelyn Alexandra Tovar Molina

**LATACUNGA-ECUADOR**

**FEBRERO 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

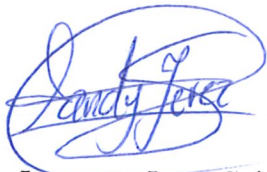
Suárez García Anaiz Cristina, con cedula de ciudadanía No. 0250261427, Jerez Caiza Sandy Jeannette, con cedula de ciudadanía No. 1850395383 declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)**, siendo la Ing. Tovar Molina Evelyn Alexandra Mgs., tutora del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, febrero 26 del 2024



Anaiz Cristina Suárez García  
025026142-7



Sandy Jeannette Jerez Caiza  
1850395383

## CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **SUÁREZ GARCIA ANAIZ CRISTINA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 0250261427 de estado civil soltera , a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Iberoamericana y calle La Paz, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.** - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”**, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Marzo 2020-JULIO 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 16 de noviembre del 2023

Tutor: Mgs. Evelyn Alexandra Tovar Molina

Tema: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”**

**CLÁUSULA SEGUNDA.** - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.** - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA. - OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS.** - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 28 días del mes de febrero del 2024.

Suárez García Anaiz Cristina

**LA CEDENTE**

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.

**LA CESIONARIA**

## CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **JEREZ CAIZA SANDY JEANNETTE**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1850395383 de estado civil casada, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Iberoamericana y calle La Paz, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.** - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”**, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Marzo 2020-JULIO 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 16 de noviembre del 2023

Tutor: Mgs. Evelyn Alexandra Tovar Molina

Tema: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”**

**CLÁUSULA SEGUNDA.** - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.** - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA. - OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- f) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- g) La publicación del trabajo de grado.
- h) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- i) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- j) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS.** - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 28 días del mes de febrero del 2024.



Jerez Caiza Sandy Jeannette

**LA CEDENTE**

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.

**LA CESIONARIA**

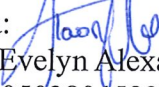


## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”**, de Suárez García Anaiz Cristina; Jerez Caiza Sandy Jeannette, de la carrera de Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 26 de Febrero, 2024

Firma:   
Mgs. Evelyn Alexandra Tovar Molina  
C.C.: 0503804593  
**TUTORA**

## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, las postulantes: Suárez García Anaiz Cristina; Jerez Caiza Sandy Jeannette, con el título de Proyecto de Investigación: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero 26 del 2024

Para constancia firman:

Angelita Elizabeth Romero Poveda  
C.C: 0503241119  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**

Irma Edith Ortiz Mora  
C.C: 1707186076  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**

Marlon Rubén Tinajero Jimenez  
C.C: 0502080336  
**LECTOR 3 (MIEMBRO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Primeramente, quiero agradecer a Dios por darme salud y fuerzas para alcanzar mis metas. Agradezco a mis padres Robinson y María, por el esfuerzo, apoyo y sacrificio que han hecho en toda mi vida. También, quiero agradecer a mi querida Alma Mater, a mis docentes de la carrera de Gestión del Talento Humano, por compartir sus conocimientos conmigo y día a día ser mejor persona. Especialmente a la Mgs. Evelyn Tovar, mi tutora, quien gracias a su compromiso, paciencia y conocimientos me ayudo a culminar este trabajo de titulación.*

*A todos ustedes, ¡Eternamente agradecida!*

**Anaiz Cristina Suarez García**

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, doy gracias a Dios por darme la sabiduría, entendimiento, las fuerzas para poder superar los distintos obstáculos que se presentaron en el camino. A mi distinguida tutora Mgs. Evelyn Alexandra Tovar Molina quien ha sido una persona muy importante en este proceso brindándome su conocimiento y paciencia para poder realizar este proyecto de investigación. Agradezco también a mis amigas, docentes, quienes formaron parte de mi formación académica y que me apoyaron a que este sueño se haga realidad.*

***Sandy Jeannette Jerez Caiza***

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicar este proyecto a las personas que más amo, mis padres, Robinson y María, a mis hermanos, Milton, David, Deysi, Vivi, Lenin y Nancy, quienes son fuente inagotable de amor, apoyo y sabiduría.*

*A mis amigos, quienes compartieron risas, lágrimas y momentos de aliento a lo largo de este viaje, su presencia hizo que cada desafío fuera más llevadero y cada triunfo más significativo.*

*A todos aquellos que de alguna manera contribuyeron a este logro y han sido parte de mi historia. Este proyecto está dedicado a cada uno de ustedes, quienes han dejado una huella imborrable en mi camino.*

**Anaiz Cristina Suarez García**

## **DEDICATORIA**

*Esto lo dedico a mis queridos padres Roberto y Mariana, quienes jamás se rindieron y han sido un pilar fundamental en este proceso, les agradezco por su amor incondicional y apoyo que cada día me brindaron, fueron y serán la fuerza que me impulsó a seguir adelante en cada paso, obstáculo de este largo camino.*

*A mis hermanas Jazmina y Monserrath, les agradezco por estar siempre presentes con sus palabras de ánimo; su cariño fueron reconfortantes en los momentos más difíciles, y sentía que no estaba sola en este proceso.*

*A mi esposo Lenin y mi hijo Thiago, que han iluminado este camino con su amor, cariño, consejos para poder concluir este proceso. A todos ustedes, dedico este logro con mucho amor y gratitud ya que, sin su apoyo, este logro no habría sido posible. Agradezco por ser mi mayor motivación y formar parte de mi vida.*

***Sandy Jeannette Jerez Cuiza***

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TITULO: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”**

**Autor/es:**

Suarez García Anaiz Cristina  
Jerez Caiza Sandy Jeannette

### RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles inteligencia emocional y los conflictos interpersonales de los colaboradores del área administrativa de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL). La inteligencia emocional se ha regido como un componente esencial para gestionar eficazmente los conflictos interpersonales. La capacidad de los colaboradores para comprender y manejar sus propias emociones, así como las de sus colegas, desempeña un papel crucial en la construcción de relaciones laborales saludables. Se empleó una metodología no experimental transversal correlacional, descriptiva con enfoque cuantitativo para analizar los datos obtenidos. La población de estudio fueron 30 colaboradores del área administrativa. Se utilizó un software estadístico denominado “Statistical Package for Social Sciences” (SPSS) para el procesamiento de los datos. Los resultados revelaron que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores es alto en un 86,66%. En la correlación de Pearson se obtuvo un coeficiente de  $-0,277$  lo que indica una correlación significativa entre las variables de estudio, basándonos en estos resultados se llega a la conclusión que a medida que la inteligencia emocional aumenta, la tendencia a experimentar conflictos interpersonales tiende a disminuir. Finalmente, se ha desarrollado una propuesta para incrementar los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores los cuales son, exploración creativa, desarrollo de la conciencia emocional, desarrollo de la empatía y habilidades sociales en el equipo, listado de metas emocionales, capacitación en resiliencia emocional, implementación de programas de mentoría, taller en gestión del tiempo, comunicación abierta y honesta, desarrollo de habilidades de empatía y reconocimiento de logros.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, conflictos interpersonales, nivel de inteligencia emocional.

# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

**TITLE: "EMOTIONAL INTELLIGENCE AND INTERPERSONAL CONFLICTS OF THE COLLABORATORS IN THE PUBLIC COMPANY OF CLEANING AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT OF LATACUNGA CANTON (EPAGAL)".**

**Author/s:**

Suarez García Anaiz Cristina  
Jerez Caiza Sandy Jeannette

## ABSTRACT

The objective of this work was to determine the relationship between the levels of emotional intelligence and interpersonal conflicts of the collaborators of the administrative area of the Public Company of Cleaning and Environmental Management of Latacunga Canton (EPAGAL). Emotional intelligence has been considered an essential component to effectively manage interpersonal conflicts. The ability of collaborators to understand and manage their own emotions, as well as those of their colleagues, plays a crucial role in building healthy work relationships. A non-experimental, cross-sectional, correlational, descriptive, and descriptive methodology with a quantitative approach was used to analyze the data obtained. The study population consisted of 30 collaborators in the administrative area. Statistical Package for Social Sciences (SPSS) software was used to process the data. The results revealed that the level of emotional intelligence of the collaborators is high at 86.66% and medium level at 13.34%. In the Pearson correlation a coefficient of -0.277 was obtained indicating a significant correlation between the study variables, based on these results it is concluded that as emotional intelligence increases, the tendency to experience interpersonal conflicts tends to decrease. Finally, a proposal has been developed to increase the levels of emotional intelligence in the collaborators which are, creative exploration, development of emotional awareness, development of empathy and social skills in the team, listing of emotional goals, training in emotional resilience, implementation of mentoring programs, time management workshop, open and honest communication, development of empathy skills and recognition of achievements.

**Keywords:** Emotional intelligence, interpersonal conflicts, emotional intelligence level.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**

**CARRERA: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

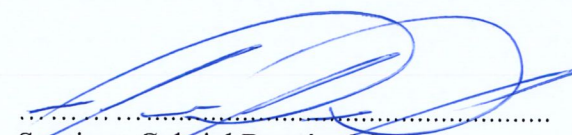
**Nombre del estudiante: Suarez García Anaiz Cristina, Jerez Caiza Sandy  
Jeannette**

**AVAL DE TRADUCCIÓN- Profesional Externo**

Santiago Gabriel Ramón Amores con cédula de identidad número: 050356882-6 Magíster en Pedagogía del inglés como lengua extranjera con número de registro de la SENESCYT: 1020-15-1380168; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN LATACUNGA (EPAGAL)”** de: Suarez García Anaiz Cristina y Jerez Caiza Sandy Jeannette, egresado/a de la carrera de **Gestión del talento humano**, perteneciente a la Facultad de: Ciencias Administrativas y Económicas.


En virtud de lo expuesto y para constancia de lo mismo se registra la firma respectiva.

Latacunga, 26 de Febrero, 2024

  
Santiago Gabriel Ramón, Mg.  
CI: 050356882-6

## CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación con el tema: “Inteligencia emocional y conflictos interpersonales de los colaboradores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL)”, de Suárez García Anaiz Cristina y Jerez Caiza Sandy Jeannette, de la carrera de Gestión del Talento Humano, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Compilatio, con un porcentaje de coincidencias del 4%; y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

### PROYECTO DE INVESTIGACION (1)

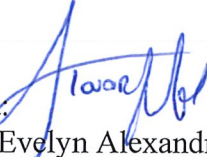
**4%**  
Textos sospechosos

**4% Similitudes**  
< 1% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas  
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACION (1).pdf	Depositante: EVELYN ALEXANDRA TOVAR MOLINA	Número de palabras: 14.655
ID del documento: 7d160a4e72e0ad0e34831a14f77ee158fb926c83	Fecha de depósito: 26/2/2024	Número de caracteres: 112.172
Tamaño del documento original: 1,63 MB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 26/2/2024	

Latacunga, 26 de febrero de 2024

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Firma:   
Mgs. Evelyn Alexandra Tovar Molina  
C.C.: 0503804593  
**TUTORA**

## INDICE

<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b> .....	ii
<b>AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	iii
<b>AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	xi
<b>DEDICATORIA</b> .....	xiii
<b>RESUMEN</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>1. INFORMACION GENERAL</b> .....	1
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	2
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	4
<b>4. Objetivos</b> .....	7
4.1 Objetivo General.....	7
4.2 Objetivos Específicos .....	7
<b>5. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO</b> .....	7
<b>6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA</b> .....	8
6.1 Gestión del Talento Humano.....	8
6.2 Inteligencia.....	11
6.2.1 <i>Inteligencias múltiples</i> .....	12
6.3 Origen de la inteligencia emocional .....	14

6.3.1	<i>Inteligencia emocional</i> .....	15
6.3.2	<i>Componentes de la inteligencia emocional</i> .....	18
6.3.3	<i>Las emociones</i> .....	20
6.3.4	<i>Control de las emociones</i> .....	22
6.3.5	<i>Dimensiones de inteligencia emocional</i> .....	22
6.4	Conflicto .....	23
6.4.1	<i>Factores de un conflicto</i> .....	24
6.4.2	<i>Clasificación de los conflictos</i> .....	25
6.5	Conflicto organizacional.....	26
6.5.1	<i>Clasificación del conflicto organizacional</i> .....	27
6.6	Conflictos interpersonales.....	27
6.6.1	<i>Dinámica del conflicto interpersonal</i> .....	30
6.6.2	<i>Dimensiones de Conflictos en tareas y Conflictos en relaciones laborales</i> 31	
6.7	Relación entre inteligencia emocional y conflictos interpersonales .....	32
<b>7.</b>	<b>METODOLOGÍA EMPLEADA</b> .....	<b>33</b>
7.1	Enfoque de la investigación .....	33
7.1.1	<i>Enfoque Cuantitativo</i> .....	33
7.2	Diseño .....	33
7.2.1	<i>Diseño no experimental transversal correlacional</i> .....	33

7.3	Técnicas de recolección de datos .....	34
7.3.1	<i>Encuesta</i> .....	34
7.3.2	<i>Cuestionario</i> .....	35
7.4	Análisis de confiabilidad de instrumentos .....	36
7.5	Alcance .....	38
7.5.1	<i>Descriptivo</i> .....	38
<b>8.</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>38</b>
8.1	Análisis de resultados de la variable Inteligencia Emocional.....	39
8.1.1	<i>Evaluación de las emociones propias</i> .....	39
8.1.2	Valoración de las emociones de los demás.....	40
8.1.3	<i>Uso de la emoción</i> .....	41
8.1.4	<i>Regulación de la emoción</i> .....	42
8.1.5	Nivel de Inteligencia Emocional .....	43
8.2	Análisis de resultados de la variable Conflictos Interpersonales.....	44
8.2.1	<i>Conflictos de tareas</i> .....	44
8.2.2	<i>Conflictos en relaciones laborales</i> .....	45
8.3	Correlación de Pearson de las variables de Inteligencia Emocional y Conflictos Interpersonales .....	46
<b>9.</b>	<b>PROPUESTA</b> .....	<b>49</b>
<b>10.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES</b> .....	<b>55</b>

10.1	Conclusiones .....	55
10.2	Recomendaciones.....	56
<b>11.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>58</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Definiciones de inteligencia según autores.....	11
<b>Tabla 2.</b> Definiciones de inteligencia emocional .....	16
<b>Tabla 3.</b> Componentes de la inteligencia emocional.....	19
<b>Tabla 4.</b> Dimensiones de inteligencia emocional.....	23
<b>Tabla 5.</b> Clasificación de los conflictos .....	25
<b>Tabla 6.</b> Dimensiones de conflictos interpersonales.....	32
<b>Tabla 7.</b> Fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.....	37
<b>Tabla 8.</b> Rango Alfa de Cronbach.....	37
<b>Tabla 9.</b> Características de la correlación de Pearson.....	46
<b>Tabla 10.</b> Correlación de Pearson entre inteligencia emocional y conflictos interpersonales .....	48
<b>Tabla 11.</b> Propuesta de estrategias .....	50

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Inteligencias múltiples según Gardner.....	13
<b>Ilustración 2.</b> Niveles de las emociones .....	21
<b>Ilustración 3.</b> Dinámica del conflicto interpersonal .....	31
<b>Ilustración 4.</b> Evaluación de las emociones propias ... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Ilustración 5.</b> Valoración de las emociones de los demás; <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Ilustración 6.</b> Uso de la emoción.....	41
<b>Ilustración 7</b> Regulación de la emoción.....	42
<b>Ilustración 8.</b> Nivel de Inteligencia emocional .....	43
<b>Ilustración 9.</b> Conflictos de tareas..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Ilustración 10.</b> Conflictos en relaciones laborales ..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	



## 1. INFORMACION GENERAL

**Título del Proyecto:** Inteligencia emocional y conflictos interpersonales de los colaboradores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).

**Fecha de inicio:** octubre 2023

**Fecha de finalización:** febrero 2024

**Lugar de ejecución:** Barrio San Felipe, Parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi-zona 3, Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Facultad que auspicia:** Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:** Licenciatura en Gestión de Talento Humano

**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):** Ninguno

**Grupo de investigación:** Ninguno

**Equipo de Trabajo:**

Mgs. Evelyn Alexandra Tovar Molina

Anaiz Cristina Suarez García

Sandy Jeannette Jerez Caiza

**Área de Conocimiento:** Administrativa

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo Sostenible de las Organizaciones

**Sub líneas de investigación de la Carrera:** Estudios del trabajo y gestión humana en las organizaciones del siglo XXI.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los seres humanos pueden asumir conflictos diariamente, ya que es algo natural que se den desacuerdos entre dos o más personas, puesto que todos somos diferentes unos con otros, pero cuando los conflictos se configuran en el ambiente laboral y no se han resuelto, estos pueden convertirse en algo negativo, no solo para la organización sino para el trabajador en sí. De acuerdo a (Rodríguez et al., 2017) los conflictos interpersonales es una realidad inherente a la naturaleza social de los seres humanos, además, de ser un proceso constructivo que permite regular y fortalecer las relaciones, fomentando el respeto por la diferencia entre las personas involucradas.

Por otra parte, en un estudio realizado en la ciudad de Quito-Ecuador por Toro (2017) con el tema “Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador” se concluyó que los conflictos interpersonales en el ámbito laboral pueden causar un impacto negativo en el rendimiento laboral, salud mental y satisfacción laboral de los colaboradores. Además, el 45% de los trabajadores que han tenido conflictos interpersonales en su lugar de trabajo han sido expuestos a estrés, ansiedad o depresión. En este sentido, de acuerdo a la OIT (2022) se estima que se pierden al menos 12.000 millones de días de trabajo a causa de la ansiedad y depresión, lo que cuesta a la economía mundial alrededor de 1 billón de dólares.

Entonces, la mayoría de conflictos interpersonales que surgen entre colaboradores de una determinada institución es debido a percepciones contrarias, por temas de manejo estructural, procesos de llevar las responsabilidades que se desarrolla

en el trabajo diario, percepciones cognitivas, dogmáticas propias de cada sujeto y difícilmente de cambiar en un corto tiempo. Por ende, identificar los conflictos interpersonales en la organización será de suma importancia, ya que nos ayudará a implementar estrategias para contrarrestar dichos conflictos identificados, lo cual puede brindar una ventaja competitiva por medio del Talento Humano de la organización.

En un estudio realizado por la consultora GALLUP (2022, como se citó en Moreno, 2023) afirmando que “Ecuador tiene altos índices de emociones negativas, dando como resultado su ubicación en el puesto número VIII a nivel mundial con el 45% de percepción de emociones negativas” (p, 4). Por tal motivo, se debe tomar en consideración el adecuado manejo de las emociones y aún más si se trata en el ámbito laboral, ya que diariamente se pueden producir conflictos interpersonales ya sea entre dos o más personas los cuales pueden ser dentro del mismo equipo de trabajo o de distinto departamento.

Por parte de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), no registra estudios realizados acerca de inteligencia emocional y conflictos interpersonales de los colaboradores, por ello, por medio de una observación directa se ha podido identificar que los conflictos interpersonales pueden surgir debido a que existe dificultades en la forma de trabajar. De tal manera, se busca indagar si la inteligencia emocional desarrollada en los colaboradores puede tener relación con los conflictos interpersonales existentes.

De tal manera, la pregunta de investigación es la siguiente: ¿Cómo se relaciona el nivel de inteligencia emocional y los conflictos interpersonales de los colaboradores del área administrativa de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL)?

### **3. JUSTIFICACIÓN**

Existe gran cantidad de Talento Humano en el mundo, y con ello una diversidad cultural que lo conforma, lo cual implica diferencias y percepciones contrastadas, es ahí cuando se generan discusiones y conflictos interpersonales en cualquier organización sin depender de que tipo sea (Flores, 2016). Es de suma importancia reconocer y gestionar dichos conflictos de manera efectiva y de esta manera promover un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

La Inteligencia Emocional (IE) es concebida como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (Goleman, 1998, p. 345), por lo tanto, las personas con una con inteligencia emocional alta son más optimistas, confiadas y en gran medida proyectan una imagen positiva. Además, son más capaces de comprender las emociones propias y de los demás, lo que les ayuda a disminuir la gravedad del conflicto interpersonal en su lugar de trabajo.

De acuerdo a Bello (2020, como se citó en Medina et al., 2022) las personas emocionalmente inteligentes pueden afrontar de mejor manera las situaciones difíciles y desafiantes, lo que les ayuda a reducir el estrés y a sentirse mejor consigo mismas. Es

así que en el ámbito laboral los colaboradores con una alta inteligencia emocional son más capaces de reconocer y regular sus emociones, comprender las emociones de los demás, comunicarse de manera efectiva, manejar el estrés y resolver problemas de manera constructiva, dichas habilidades ayudan a reducir la escalada de conflictos interpersonales dentro de la empresa.

La inteligencia emocional en una empresa juega un papel fundamental en el rendimiento y éxito de una organización. Una empresa que fomenta y valora la inteligencia emocional entre sus empleados y líderes puede lograr un clima laboral positivo, una mayor motivación, una comunicación efectiva, una resolución de conflictos constructiva y un mejor rendimiento general, también se puede considerar como una herramienta potencial e indiscutible para el desarrollo de su capacidad de adaptabilidad y productividad, capacidades esenciales en un mercado caracterizado por el cambio constante y altos niveles de competitividad (Goleman, 1998).

Es importante que los colaboradores de EPAGAL conozcan los beneficios de la inteligencia emocional para que de esta manera ellos puedan utilizarla de manera positiva tanto en el ámbito laboral como en el personal. Por lo tanto, con esta investigación se puede aportar nuevos conocimientos y evidencias científicas sobre la relación que existe entre la inteligencia emocional y los conflictos interpersonales en el ámbito laboral. Los hallazgos de este estudio pueden servir como base para futuras investigaciones y contribuir al avance del campo de la inteligencia emocional en el contexto empresarial. Además, por medio de la inteligencia emocional se quiere lograr que los colaboradores puedan mostrar habilidades para reconocer, comprender y

gestionar sus propias emociones de manera efectiva. También manejar el estrés, la presión y las situaciones desafiantes de manera equilibrada y productiva, sin dejar que las emociones negativas o conflictos interpersonales afecten su rendimiento o relaciones laborales.

Se dice que la inteligencia emocional en los colaboradores puede ser tratada desde varias dimensiones y contextos de su práctica, si bien es cierto es importante tener un alto nivel de inteligencia que se asocie a los conocimientos de los empleados, también poseer habilidades que se relacionen a los distintos tipos de inteligencias permiten desafiar a los cambios y retos inesperados. También se identificó cinco aspectos principales de la inteligencia emocional: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social que estructuran las habilidades cognitivas del ser humano y permiten la resolución de conflictos o enfrentar los mismos de una manera adecuada. (Saporito, 2015)

Ahora bien, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2019 señaló que el bienestar emocional es un “estado de ánimo en el cual la persona se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente, y es capaz de hacer una contribución a la comunidad”. También se ha encontrado que personas con niveles elevados de inteligencia emocional presentan mayor bienestar emocional y mayor salud mental. En otros estudios se afirma que la inteligencia emocional actúa como un factor protector a la hora de tener trastornos psicológicos, como ansiedad o depresión. Esto se debe a que disminuye la vulnerabilidad al estrés y se evitan la aparición de estos trastornos.

La Organización Internacional del Trabajo, declara que también se dedican a promover el trabajo decente, la justicia social y los derechos laborales en todo el mundo. Su enfoque principal se centra en temas como la protección de los derechos de los trabajadores, la promoción de la igualdad de oportunidades en el empleo, la mejora de las condiciones laborales y la prevención de conflictos laborales.

#### **4. Objetivos**

##### **4.1 Objetivo General**

- Determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y los conflictos interpersonales de los colaboradores del área administrativa de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).

##### **4.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente la relación entre la inteligencia emocional y conflictos interpersonales.
- Diagnosticar los conflictos interpersonales y el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del área administrativa de EPAGAL.
- Establecer estrategias de inteligencia emocional para la disminución de conflictos interpersonales de los colaboradores del área administrativa de EPAGAL.

#### **5. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

La presente investigación favorecerá a los 30 colaboradores del área administrativa y autoridades de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).

Por otra parte, los beneficiarios indirectos serán los estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano de la UTC, que tendrán acceso a esta información relevante.

## **6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **6.1 Gestión del Talento Humano**

Las organizaciones están constituidas por personas, el cual es un pilar fundamental en las mismas, siendo la fuerza impulsora detrás de la innovación, el crecimiento y el éxito sostenible; es por ello que su gestión efectiva no solo se centra en reclutar profesionales altamente capacitados, sino también en proporcionar un ambiente que fortalezca el desarrollo personal y profesional.

Dicho esto, Chiavenato (2009, como se citó en Jara et., al 2018), afirma que la gestión de talento humano es el conjunto de políticas y acciones esenciales destinadas a supervisar los aspectos administrativos relacionados con el personal o los recursos humanos, los cuales incluyen actividades como el proceso de reclutamiento, la selección de candidatos, la capacitación, las remuneraciones y la evaluación de desempeño.

La gestión del talento humano es una manera adecuada para dirigir y supervisar al personal, con el objetivo de que cada colaborador pueda establecer una conexión positiva y dinámica con su organización. Dicho enfoque busca fomentar la identificación activa de los trabajadores con la empresa, promoviendo la creación y



fortalecimiento de vínculos dentro de la misma, con ello se espera un ganar-ganar, tanto para la empresa como para los colaboradores, aspirando motivar al personal y contribuir al éxito conjunto de la organización. (Solís y Ventura, 2019). Al priorizar los vínculos de los colaboradores y la empresa, lo que se busca es fomentar la construcción y consolidación de lazos internos, logrando un beneficios mutuos, en donde tanto la empresa como los trabajadores alcancen resultados positivos para su desarrollo.

Vallejo (2016), manifiesta que las organizaciones surgen con el propósito de aprovechar la colaboración y sinergia generada por el esfuerzo conjunto de múltiples individuos. Además se han empleado varios términos para referirse a las personas que conforman una organización, tales como mano de obra, trabajadores, empleados, oficinistas, personal, operadores, recurso humano, colaboradores, asociados, y también se les reconoce como talento humano, capital humano o capital intelectual, subrayando así su significativo valor dentro del contexto organizacional. En este sentido, este enfoque va más allá de considerar a los colaboradores como simples recursos productivos, destacando la importancia de su contribución intelectual y emocional al funcionamiento efectivo de la empresa, además al identificar a los colaboradores como “talento humano” hace énfasis en su capacidad para aportar ideas innovadoras, solucionar problemas de manera creativa y por supuesto adaptarse a desafíos cambiantes en el entorno empresarial.

Para una gestión adecuada del talento humano, se fundamentan en procesos esenciales para el desarrollo de sus operaciones, para ello el autor Chiavenato (2008), menciona lo siguiente:

- **Reclutamiento:** Proceso comunicativo en el cual la organización difunde y presenta oportunidades laborales al mercado de recursos humanos. Constituye un proceso de comunicación bidireccional, ya que no solo comunica y publicita las oportunidades de empleo, sino que también atrae a los candidatos hacia el proceso de selección.
- **Selección:** Implica la selección de los candidatos más idóneos para integrarse a la organización. Este proceso consta de una serie de fases con diversas alternativas. La evaluación de los resultados de la selección adquiere relevancia para calcular tanto su costo operativo como los beneficios proporcionados.
- **Capacitación:** Es un procedimiento sistemático dirigido a manejar el desempeño de las personas para que logren los objetivos de la organización. La capacitación y el desarrollo representan instancias de aprendizaje que buscan alterar el comportamiento mediante cuatro tipos de modificaciones: la transmisión de información, el desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos.
- **Recompensa:** Compensación, reconocimiento o devolución recibida por los servicios prestados por alguien. La forma más convencional de recompensa es la remuneración. Hay recompensas tanto financieras como no financieras. Las recompensas financieras pueden clasificarse en directas (como salario directo, premios y comisiones) o indirectas (como vacaciones remuneradas, días de descanso, bonificaciones, entre otros).
- **Evaluación de desempeño:** Revela el valor del rendimiento de cada persona, basándose en las tareas realizadas, los objetivos alcanzados y su potencial de desarrollo; se trata de un sistema diseñado para evaluar y valorar la excelencia

en las habilidades de un individuo, centrándose especialmente en su aporte al progreso de la empresa.

## 6.2 Inteligencia

La inteligencia es un concepto complejo que ha sido objeto de estudio durante muchos años por diversos filósofos, científicos y psicólogos. Martin (2007, como se citó en Gil y Morales, 2019) manifestó que la palabra inteligencia proviene de la unión de los términos logos y nous, logos que significa recoger, reunir, juntar, elegir, y nous que hace referencia a la capacidad de pensar, reflexionar, meditar, percibir y memorizar. En este sentido, el conjunto de estos términos sugieren que la inteligencia es la capacidad del ser humano de pensar, reflexionar y razonar, comprendiendo el mundo que nos rodea y tomar decisiones acertadas.

**Tabla 1**

*Definiciones de inteligencia según autores*

<b>Autor (es)</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
<b><i>Francis Galton</i></b>	<b><i>1822-1911</i></b>	Definía a la inteligencia como una aptitud general superior que explica un conjunto de habilidades especiales.
<b><i>Alfred Binet</i></b>	<b><i>1857-1911</i></b>	Habilidad para tomar y mantener determinada dirección, adaptarse a nuevas situaciones y tener la capacidad para criticar los propios actos.

---

<i>Jean Piaget</i>	<i>2015</i>	Conjunto de operaciones lógicas para las que está capacitado el ser humano, y que resulta de un proceso de adaptación que se verifica permanentemente entre el individuo y su ámbito socio cultural.
<i>Lev. S. Vygotsky</i>	<i>1979</i>	Es un producto histórico cultural, que puede modificarse a través de la actividad, y en particular mediada por el lenguaje.







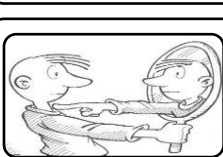

---

### **6.2.1 Inteligencias múltiples**

Una de las aportaciones que más han influido en la ampliación del paradigma de la inteligencia, y que ha llevado al concepto de inteligencia emocional, ha sido la teoría de las inteligencias múltiples desarrollada por Gardner (1993), quien ha identificado hasta ocho tipos de inteligencia, las mismas que se presentan en la *ilustración 1*.

### Ilustración 1

*Inteligencias múltiples según Gardner.*

	<p><b>Inteligencia Visual / Espacial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacita a elaborar un criterio sobre lo correcto visulamente y detectar detalles que suelen pasar desapercibidos.</li> </ul>
	<p><b>Inteligencia Verbal / Lingüística</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de dominar el lenguaje tanto verbal como escrito y la comunicación oral y gestual.</li> </ul>
	<p><b>Inteligencia Corporal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es aquella que utiliza las habilidades motrices para expresar y ejecuta movimientos complejos.</li> </ul>
	<p><b>Inteligencia Naturalista</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para relacionarse con el entorno natural.</li> </ul>
	<p><b>Inteligencia Musical</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones vinculadas con el ritmo y la interpretación o ejecución de música.</li> </ul>
	<p><b>Inteligencia Matemática</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de resolver problemas lógicos razonar ante ellos.</li> </ul>
	<p><b>Inteligencia Intrapersonal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad para la comprensión de los sentimientos y las emociones así como la toma de decisiones.</li> </ul>
	<p><b>Inteligencia Interpersonal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilita poder captar e interpretar el lenguaje no verbal. Capacidad de empatizar con los demás.</li> </ul>

Fuente: Gardner (1993).

Considerando las inteligencias múltiples propuestas por Gardner, se reconoce la diversidad de habilidades que pueden poseer los seres humanos, al reconocer que las

personas destacan en diferentes áreas y que el valor de la inteligencia no se limita a un único tipo de habilidad. Además, las inteligencias múltiples ofrecen un marco más inclusivo para la valoración de habilidades y talentos.

### **6.3 Origen de la inteligencia emocional**

La inteligencia emocional, un concepto que ha ganado prominencia en diversas disciplinas, tiene sus raíces en el cruce entre la psicología y la comprensión de las emociones. Su evolución a lo largo del tiempo ha sido fascinante, llevándonos a explorar cómo hemos llegado a comprender y valorar las habilidades emocionales en la esfera humana. Para comprender plenamente la inteligencia emocional, es esencial explorar sus orígenes.

Para García (2020), los inicios del término “inteligencia emocional” fue creado y desarrollado por los doctores en psicología John D. Mayer y Peter Salovey, quienes lo introdujeron por primera vez en un artículo publicado por la Universidad de Yale en 1991. Sin embargo, no fue sino hasta 1995 que este concepto alcanzó una amplia popularidad con la publicación del libro “Inteligencia Emocional” del psicólogo Daniel Goleman. A partir de ese momento, numerosos autores se dedicaron al estudio de este tema, presentando diversas propuestas y estudios que confirmaron la importancia de la inteligencia emocional. Estos trabajos evidenciaron que, indudablemente, poseer un extenso conocimiento teórico, práctico o científico carecería de utilidad si la persona no era capaz de gestionar sus emociones y responder de manera proactiva ante los desafíos laborales y de la vida en general.

Goleman (1996) menciona que, de manera similar a la inteligencia, las emociones tienen su origen en el cerebro. Se plantea que la amígdala, una estructura subcortical ubicada en el cerebro, se especializa en cuestiones emocionales y actualmente se reconoce como parte integral de los procesos de aprendizaje y memoria dentro de la estructura límbica. La desconexión entre la amígdala y el resto del cerebro resulta en una notable incapacidad para interpretar el significado emocional de los eventos, a veces denominada “ceguera afectiva”. En ausencia de cualquier carga emocional, las interacciones interpersonales carecen de sentido. La amígdala funciona como un depósito de la memoria emocional y, por ende, se considera un depósito de significado. Así, una vida sin amígdalas se caracteriza por la falta de todo significado personal.

### ***6.3.1 Inteligencia emocional***

A principios de los años noventa, los psicólogos Mayer y Salovey (1993) de la Universidad de Hampshire propusieron para la inteligencia interpersonal e intrapersonal el nombre de “inteligencia emocional”, ya en su trabajo sobre las inteligencias múltiples. El concepto de inteligencia ha ido evolucionando a lo largo del tiempo enfocándose desde diferentes perspectivas. En la segunda mitad del siglo XIX se constata el interés por profundizar en el conocimiento del área de la inteligencia produciéndose ya desde entonces ciertos avances que fueron haciendo posibles los desarrollos posteriores. Según Mayer y Salovey (1993) el concepto de inteligencia emocional puede ser definido en las siguientes competencias. En primer lugar, conocer las propias emociones, es decir, ser consciente del sentimiento que experimentamos. En

segundo lugar, mejorar las emociones, o lo que es lo mismo, controlar los sentimientos para que sean apropiados. En tercer lugar, ordenar la propia emoción al servicio de un objetivo. En cuarto lugar, reconocer las emociones en los demás, esto es, desarrollar empatía. Y, en quinto lugar, manejar las emociones de los demás.

Para comprender el fascinante mundo de la inteligencia emocional, es esencial conocer los diferentes conceptos desde la perspectiva de varios autores, los cuales se presentan en la siguiente tabla.

**Tabla 2**

*Definiciones de inteligencia emocional*

<b>Autor (es)</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
<i>Salovey y Mayer</i>	1990	Habilidad para reconocer e interpretar de manera precisa las señales y situaciones emocionales tanto propias como ajenas, procesándolas de manera efectiva para influir de forma adecuada en los pensamientos, comportamientos y direcciones emocionales, alineándolos con metas personales y el entorno.
<i>Baron</i>	1997	Conjunto de conocimientos y destrezas relacionadas con lo emocional y social que impactan en nuestra habilidad general para



---

enfrentar de manera eficaz las exigencias de nuestro entorno. Esta destreza se fundamenta en la capacidad del individuo para ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

---

*Daniel Goleman*

1999 Conjunto de atributos que facilita la resolución de conflictos, entre los cuales se destacan: la capacidad de confiar en uno mismo, el autocontrol, la habilidad para manejar y expresar empatía ante las emociones, la perseverancia frente a las decepciones y la prevención de trastornos que puedan afectar las capacidades cognitivas.

---

**Fuente:** Alarcón (2019).

Weisinger (2001) indica que la inteligencia emocional implica el uso deliberado de las emociones para guiar tanto el pensamiento individual como colectivo con el objetivo de mejorar los resultados. Esta capacidad se aplica tanto a nivel individual como en las relaciones interpersonales. En este contexto, se reconoce que las emociones pueden funcionar como herramientas poderosas que, cuando se emplean de manera eficiente, pueden llevar mejoras significativas en diversas áreas de la vida. Se destaca la intencionalidad en este proceso, indicando que la persona tiene la capacidad de dirigir y aprovechar estratégicamente sus emociones.

Por otra parte, (Otero et al., 2009) mencionaron que la inteligencia emocional se encuentra intrínsecamente vinculada a la “emoción”, que significa “mover hacia”. Este campo de estudio ha sido abordado tanto por la psicología como, más recientemente, por las neurociencias, lo que ha contribuido significativamente a su creciente importancia. Además, la inteligencia emocional capacita para gestionar de manera adecuada las expresiones excesivas de nuestras emociones, destacando la importancia de considerarla como la capacidad para resolver conflictos adaptándose a las circunstancias. En otras palabras, implica la habilidad de moldear el estado de ánimo o sentimiento, superando las preconcepciones que tenemos sobre lo que está ocurriendo.

### ***6.3.2 Componentes de la inteligencia emocional***

La inteligencia emocional se subdivide en dos grupos: intrapersonal e interpersonal. Para ello Hualcas (2020) señala que la inteligencia intrapersonal consiste en el autoconocimiento que tiene el ser humano de sí mismos, incluyendo tanto sus fortalezas como debilidades, así como sus puntos fuertes y limitaciones. Esta capacidad implica ser consciente de su estado emocional, pensamiento temperamento intenciones motivaciones y deseos más íntimos, además, implica la capacidad de disciplinarse internamente sin depender de presiones externas. Dentro de esta inteligencia se encuentra la auto regulación, auto conciencia y motivación. Así mismo, la inteligencia interpersonal es la habilidad de una persona para identificar y discernir los estados de ánimo, sentimientos, intenciones y motivaciones de los demás, y expresar empatía hacia este entendimiento, se refiere a la empatía interpersonal. Esta inteligencia implica

comprender lo que otra persona comunica a través de gestos, tono de voz y expresiones corporales. Dentro de la inteligencia interpersonal se encuentra la empatía y habilidades sociales.

Por otro lado, en un estudio realizado por Fienco e Itúrburo (2012) mencionan los diversos componentes de la inteligencia emocional, entre ellos están la auto regulación, autoconciencia, motivación, empatía y habilidades sociales. Estos componentes según los autores deben ser valoradas y en constante revisión en la aplicación del talento humano contratado o que se vaya a contratar en cualquier organización. Para ello se presenta la *Tabla 3. Componentes de la inteligencia emocional*.

**Tabla 3**

*Componentes de la inteligencia emocional*

<b>Componente (s)</b>	<b>Definición</b>
<b><i>Auto-regulación</i></b>	Ser capaz de manejar y controlar el propio estado emocional.
<b><i>Autoconciencia</i></b>	Conocerse a sí mismo y saber lo que dicen las emociones.
<b><i>Motivación</i></b>	Canalizar emociones para alcanzar las metas.
<b><i>Empatía</i></b>	Reconocer y leer emociones en los demás.

---

**Habilidades sociales**Relacionarse con los demás e influir en ellos.

---

**Fuente:** Fienco e Itúrburo (2012).**6.3.3 Las emociones**

Las emociones son una parte fundamental de nuestra experiencia humana. Estas nos ayudan a conectar con las personas que nos rodean, a tomar decisiones y a expresarnos de manera creativa. En un estudio realizado por Jimenez (2023) afirma que las emociones nos permiten conectar con los demás de forma profunda y significativa, al ser un lenguaje universal; tomar decisiones conscientes y responsables, ya que al estar conectados con nuestras emociones somos más capaces de evaluar las opciones disponibles y tomar decisiones que mejor se adapten a nuestros valores y necesidades. Y por último, expresarnos de forma creativa, debido a que las emociones pueden ser fuente de inspiración y creatividad.

Por su parte, López et., al (2023) afirman que las emociones constituyen respuestas automáticas ante estímulos que se consideran significativos, ya sean estos de origen externo (situaciones, personas, etc.) o interno (imágenes mentales, pensamientos, sensaciones fisiológicas, etc.). En este sentido, subraya la integridad de las emociones en la vida cotidiana, sugiriendo que estas no solo son reacciones pasivas, sino procesos dinámicos que influyen en la percepciones del mundo y en la toma de decisiones.

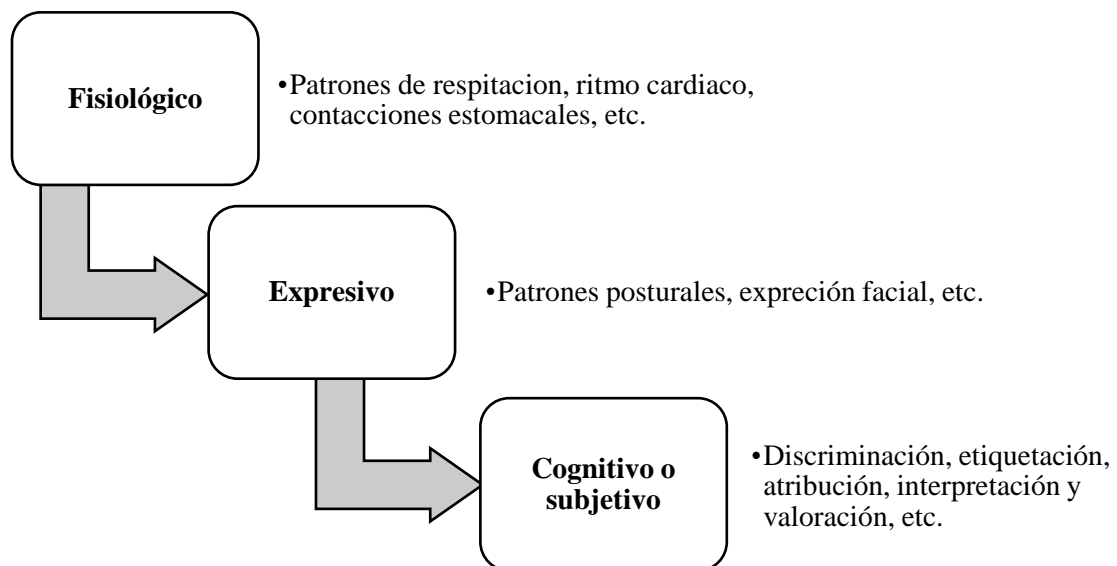
Jiménez (2023) menciona que las emociones “son estados funcionales dinámicos del organismo, que implican la activación de grupos particulares de sistemas

efectores, visceral, endocrino y muscular y sus correspondientes estados o vivencias subjetivas” (p. 468). Con ello se resalta su naturaleza cambiante de las emociones y su papel activo en el organismo, lo cual sugiere que las emociones no son estáticas, sino procesos en constante evolución que desempeñan un papel funcional en la adaptación y respuesta del individuo al entorno.

Con relación a lo anterior, Jiménez propone los siguientes niveles de las emociones:

### ***Ilustración 2***

#### *Niveles de las emociones*



**Fuente:** Jiménez (2023).

### **6.3.4 Control de las emociones**

En la vida cotidiana, todas las personas han experimentado diversas emociones, como el miedo, la sorpresa, la aversión, la ira, la tristeza y la alegría. Sin embargo, resulta evidente que cada individuo responde de manera única ante estas emociones, revelando la diversidad inherente en nuestras reacciones emocionales. (Villavicencio, 2019)

Por ello, de acuerdo a López y Arango (2002, como se citó en Villavicencio, 2019) mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad de controlar las emociones y moldear aspectos del carácter, como la autodisciplina, la compasión y el altruismo. Este concepto abarca la capacidad de identificar y comprender las propias emociones, regular las respuestas emocionales, motivarse internamente y cultivar entusiasmo por las metas. Es decir, las personas con inteligencia emocional son más capaces de controlar sus emociones.

### **6.3.5 Dimensiones de inteligencia emocional**

Chi-Sum Wong y Kenneth S. Law (2002) consideran que para la evaluación de la inteligencia emocional es importante analizar cuatro dimensiones, las cuales son: evaluación de las emociones propias, permitiéndonos obtener un mayor autoconocimiento; valoración de las emociones de los demás, uso de la emoción y regulación de la emoción. Estas dimensiones proporcionan una evaluación completa y holística de la inteligencia emocional, el cual permite una comprensión más profunda de habilidades y competencias emocionales del individuo.

**Tabla 4***Dimensiones de inteligencia emocional*

Autor	Dimensiones
<b>Chi-Sum Wong &amp; Kenneth S. Law (2002)</b>	Evaluación de las emociones propias
	Valoración de las emociones de los demás
	Uso de la emoción
	Regulación de la emoción

#### 6.4 Conflicto

Para poder comprender este tema es necesario establecer un rango de conceptos de que es conflicto. Entonces, la terminología “conflicto” es proveniente de la palabra latina *conflictus* que quiere decir *chocar, afligir, infligir*; en lo que conlleva a un problema o enfrentamiento, implica lucha, pelea o combate. Como noción tradicional, el conflicto es parecido a desgracia o mala suerte; considerado como algo aberrante o patológico, en una situación anímica que se ve desafortunada entre las personas implicadas en el mismo. También este surge cuando varias personas o grupos realizan acciones que son mutuamente inconciliables, en donde la posición de uno es vista por el otro como un obstáculo para realizar de su deseo; entonces el conflicto no se presenta de forma particular por un enfrentamiento por aceptar recursos, sino por un indebido acceso del mismo.

Ahora bien, el conflicto también es definido como un estado emotivo doloroso, dado por una rigidez entre deseos contradictorios y opuestos, ocasionando contrariedades sociales e interpersonales, donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada en la mayoría de veces en el estrés. Fuquen (2003)

#### ***6.4.1 Factores de un conflicto***

En acuerdo con Galtung (1998) se identifica tres factores que facilitan la aparición de un conflicto y que, a su vez, pueden proporcionar las condiciones necesarias para su gestión. Estos factores, son:

- **Factores culturales:** Representan la conformación de mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz. Este factor causa violencia cultural, que es ejercida por la propia sociedad, para su imposición y mantenimiento.
- **Factores estructurales:** Es aquel obstáculo que fomenta la desigualdad, falta de equidad, explotación, etc., mismas que no permite satisfacer las necesidades básicas de las personas.
- **Factores de comportamiento:** Este factor es producto de los factores culturales y estructurales que se traducen a conductas agresivas ya sea de tipo físico o verbal. Estos factores determinan la violencia directa-física o psicológica- que es la más visible, ya que se manifiesta en conductas y comportamientos.



### 6.4.2 Clasificación de los conflictos

Como ya se mencionó anteriormente, los conflictos son una parte inherente de la experiencia humana, ya sea en el ámbito personal, profesional, social, etc. En este sentido, la clasificación de los conflictos ofrece una herramienta invaluable para categorizar y analizar sus distintas manifestaciones. Al explorar las diferentes formas en que los conflictos pueden presentarse, se pueden obtener una visión más completa de sus dinámicas, lo que facilita el desarrollo de estrategias adecuadas para su abordaje.

Para ello, Córdoba (2022) clasifica a los conflictos según su alcance y su contenido, los cuales se presentan en la *Tabla 5*.

**Tabla 5**

*Clasificación de los conflictos*

<b>Clasificación de los conflictos</b>		
<b>Según su alcance o efecto</b>	Pondy (1997)	De relación
		Estratégicos
	Deustch	Constructivos
		Destructivos
		Conflictos de relación entre las personas

		Conflictos de información
	Bilbao y Dauder (2003)	Conflicto de intereses
		Conflictos estructurales
		Conflictos de valores
		Conflicto de procedimiento
		Conflicto de jerarquía
<b>Según su contenido</b>	Gelabert (2007)	Conflicto de conocimiento
		Conflicto de carencia de habilidades directivas
		Conflictos grupales
		Conflictos personales

**Fuente:** Cordoba (2022).

### 6.5 Conflicto organizacional

Para (Gelabert, 2007) describe al conflicto organizacional como un momento o situación en que varios miembros de la organización mantienen posiciones o criterios contrarios entre sí, de tal manera que, podrá ser un resultado indeseable en la eficacia y efectividad de la organización.

Por otra parte, el conflicto es positivo y necesario para conseguir la efectividad que se requiere dentro de los grupos. Esta teoría supone que los grupos tranquilos, se estancan y no generan cosas nuevas, no son creativos y pierden la capacidad de responder a los cambios, por lo que se considera importante mantener un nivel mínimo de conflicto, que permita la autocrítica y la creación permanente.

### ***6.5.1 Clasificación del conflicto organizacional***

Por su parte Gonzales (2010) en la clasificación de conflicto organizacional se caracteriza y surge a raíz de cuatro razones principales:

- **Intrapersonal:** Se produce en un individuo en donde la experiencia tiene lugar en la mente de la persona lo que lo convierte en un tipo conflicto que es psicológico que implica los pensamientos, valores, principios y emociones del individuo.

- **Interpersonal:** Se da entre dos individuos dentro de una organización ya que ocurre existen diferentes personalidades ocasionando opiniones contradictorias.

- **Intragrupal:** Esto surge entre los individuos de un equipo grupo de trabajo generando incompatibilidades y malentendidos entre ellos.

- **Intergrupal:** Surge en el momento que existen diferencias entre distintos grupos de la organización debido a la diversidad de objetivos e intereses de los mismos.

### **6.6 Conflictos interpersonales**

Según Deutsch (1983) relata que un conflicto se presenta cuando se da cualquier tipo de actividad inadecuada a todo comportamiento, generando una interrelación de

seres humanos, la cual esta relación tiende a poseer cierto grado de antagonismo resultante de criterios, creencias diferentes o discrepantes acordes al entorno social vivido en ambos lados. También se dice que los conflictos interpersonales son propios de las relaciones de convivencia entre distintas personas, frecuentemente se muestran en diferentes ambientes organizacionales, sin embargo, una mala comunicación puede ser elemento para propagar este tipo de conflicto, ya que, si una persona no tiene clara la realidad, existe un doble pensamiento ocasionando problemas de desconfianza, conexión, credibilidad e interés entre el equipo de trabajo.

De acuerdo a Baron (2006) los conflictos que existen entre dos o más personas son intereses, necesidades, opiniones, y valores son contradictorios; o bien aspectos socio emocionales que llegan a generar conflictos entre estos. Entonces se puede decir que las creencias son la diferencia de valores y tienen efecto en el origen de los conflictos interpersonales, ya que no todas las personas a nuestro alrededor se guían con los mismos principios y en ciertas ocasiones tendemos a sentirnos afectados y no comprendidos si otra persona actúa de diferente manera a la nuestra.

Ahora bien, un conflicto interpersonal no siempre debe ser visto como algo negativo que puede acarrear perjuicio o malestar a la organización y a sus miembros en general, sino optar por tomarlo como una oportunidad o un posible llamado de atención que ayudará hacer mejor las cosas, permitiendo desarrollar métodos y mecanismos de manejo y resolución de aquellos conflictos que se encuentre en la organización.

Adicional a esto Chiavenato (2007), relata que “las personas nunca tienen intereses y objetivos idénticos. Las diferencias personales en cuanto a intereses y objetivos siempre conducen a alguna especie de conflicto. En general, los conflictos personales generan la mayor parte de los conflictos en las organizaciones.” (Pag. 364). Se resalta una verdad prioritaria sobre la dinámica humana dentro de un contexto organizacional. La variedad de estos intereses y objetivos individuales es propia a la naturaleza humana, y la variabilidad de estas metas puede desencadenar conflictos dentro de la organización. Ahora bien, las diferencias personales son la fuente principal de conflictos porque resalta la importancia de comprender y gestionar las discrepancias entre los miembros del equipo. En última instancia, este enfoque invita a reflexionar sobre la necesidad de estrategias efectivas de resolución de conflictos de la para fomentar un ambiente laboral armonioso y productivo.

Considerando lo dicho por Pruitt (1981) el conflicto es como un episodio en la que una parte tiende a tratar de influir sobre el otro o sobre un elemento del entorno común, mientras que la otra parte se resiste a este cambio ya que puede tener diferentes percepciones o un diferente pensamiento. El adecuado manejo de conflictos interpersonales se debe convertir en una política organizacional y herramienta imprescindible que acompañe a toda gestión de talento humano de cualquier organización sin importar el tamaño, productividad o número de colaboradores.

También se dice que los conflictos interpersonales son propios de las relaciones de convivencia entre las personas, comúnmente se presentan en diversos ambientes organizacionales pero; el educativo no escapa de ello, una mala comunicación es un

elemento que propagara este tipo de conflictos, ya que si la persona no tiene clara la realidad, existe un doble discurso o hay carencia en el vocabulario seguramente se generarían problemas de desconfianza, conexión, credibilidad e interés entre el gerente y el equipo de trabajo.

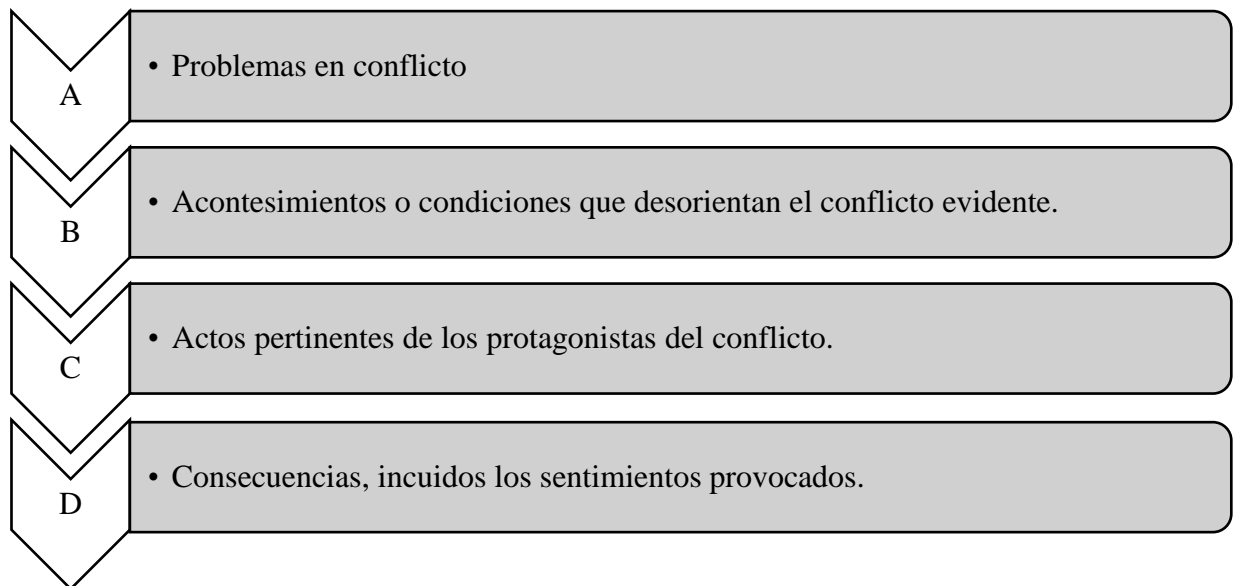
Por consiguiente, Newstron (2007), los conflictos interpersonales son “un problema serio para muchas personas porque afectan profundamente las emociones del individuo. Las personas tienen la necesidad de proteger su auto imagen y autoestima del daño que pueden ocasionarles otros” (p. 253). Dicho esto, el autor manifiesta que los conflictos interpersonales llegan a provocar daños significativos en las personas, afectando su crecimiento tanto profesional como personal dando una valoración al trabajo y ocasionando una mala proyección de la imagen hacia su entorno, provocando así conflictos interpersonales.

### ***6.6.1 Dinámica del conflicto interpersonal***

Walton (1987) expresa esta dinámica como un papel importante en los acontecimientos o condiciones que desencadenan el conflicto interpersonal, algunos sucesos desencadenarán tácticas que inicien un ciclo de escalamiento y otros desencadenarán esfuerzos encaminados a su solución. Entonces, para un conflicto, los acontecimientos conllevan tácticas claras y a su vez consecuencias determinadas y, otros acontecimientos desencadenan tácticas evidentes que a su vez conllevan distintas consecuencias diferentes a las anteriores, como se presenta en la *Ilustración 3*.

### **Ilustración 3**

#### *Dinámica del conflicto interpersonal*



**Fuente:** Walton (1987).

#### **6.6.2 Dimensiones de Conflictos en tareas y Conflictos en relaciones laborales**

La presencia de desacuerdos entre los colaboradores de una organización es una realidad ya que estos generan una diversidad de conocimientos, valores, enfoques, cultura, pensamientos que puedan alterar la convivencia entre los mismos, afectando así su relación laboral y hasta probablemente a la organización.

Basándose en una literatura previa, estas dos variables se relacionan negativamente con respecto a bienestar psicológico de cada uno de los trabajadores, entonces la intensidad de la relación será mayor para el conflicto en relaciones laborales

que la del conflicto de tareas. (e.g, Benítez, Medina y Munduate, 2011; Jehn, 1994; 1995; Simons y Peterson, 2000).

**Tabla 6**

*Dimensiones de conflictos interpersonales*

<b>Autor</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>Miriam Benítez, José M. León-Pérez Jimena Y. Ramírez Marín</b>	Conflictos en tareas
<b>Francisco J. Medina Lourdes Munduate (2012).</b>	Conflictos en relaciones laborales

### **6.7 Relación entre inteligencia emocional y conflictos interpersonales**

De acuerdo con Ovalle (2018) observó que sí existe una relación positiva entre inteligencia emocional y conflictos interpersonales ya que si los trabajadores tienen mayor inteligencia emocional habrá menos conflictos interpersonales, ya que la inteligencia emocional es un factor determinante que mejora las relaciones interpersonales de cada individuo, para lo cual se promueve el bienestar y un buen desempeño de sus funciones dentro de una organización.

También por medio de la inteligencia emocional se perciben mejor las emociones propias y ajenas, lo que le permite anticipar situaciones conflictivas y actuar de forma preventiva. Utilizando sus habilidades de comunicación, empatía y autocontrol para mantener la calma, escuchar activamente y buscar soluciones creativas, de esta manera se enfocan más en los intereses de las partes involucradas, buscando soluciones que beneficien a todos y mantener una actitud positiva y proactiva.



## **7. METODOLOGÍA EMPLEADA**

Para abordar la metodología de la presente investigación titulada “Inteligencia emocional y conflictos interpersonales de los colaboradores de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL)” se estima emplear lo siguiente:

### **7.1 Enfoque de la investigación**

#### **7.1.1 *Enfoque Cuantitativo***

En el enfoque cuantitativo se busca comprender o describir la realidad externa o el fenómeno en estudio de la manera más precisa posible, o al menos acercarse a ella. Nuestras suposiciones deben adaptarse a esa realidad y no al contrario. Si no concuerdan, lo que se debe modificar son las suposiciones o hipótesis (Sampieri y Mendoza, 2014). Es decir, el enfoque cuantitativo se enfoca en la recopilación y análisis de datos, con el objetivo de lograr conclusiones precisa.

En este sentido, en la presente investigación, se optó por utilizar un enfoque cuantitativo, ya que se utilizara la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística, para establecer con exactitud los niveles de inteligencia emocional y conflictos interpersonales, y su relación.

### **7.2 Diseño**

#### **7.2.1 *Diseño no experimental transversal correlacional***

Según (Arispe et al., 2020) mencionan que en este diseño no se manipulan las variables, se visualizan de manera individual para luego analizarlas, es decir, no se

construye ninguna situación, se analizan las situaciones que ya están presentes y no han sido provocadas por el investigador.

Así mismo, afirman que el diseño no experimental transversal correlacional, su propósito es relacionar dos variables de estudio, se pretende comprender el comportamiento de una variable al examinar cómo se relaciona con el comportamiento de otra variable.

Dicho esto, la presente investigación utiliza un diseño no experimental transversal correlacional, ya que las variables inteligencia emocional y conflictos interpersonales están presentes en la organización sin necesidad de manipulación de los investigadores, investigándolas de manera individual y luego analizarlas, así mismo, relacionar los niveles de inteligencia emocional y conflictos interpersonales de los colaboradores del área administrativa de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).

### **7.3 Técnicas de recolección de datos**

De acuerdo con Guerrero y Quezada (2021) las técnicas para la recolección de datos empleadas en una investigación suelen hacer referencia a los métodos y maneras de llevar a cabo diversas actividades de manera sistemática, generando así datos confiables que posteriormente pueden emplearse como información científica.

#### **7.3.1 Encuesta**

La encuesta es un método para recopilar datos que emplea cuestionarios estandarizados para investigar diversos temas en individuos o grupos estudiados,

abordando aspectos como hechos, actitudes, creencias, opiniones, patrones de consumo, hábitos, prejuicios predominantes e intenciones de voto (Katz et., al, 2019).

Por ello, se utiliza la encuesta como técnica para la recolección de datos precisos sobre la percepción de los colaboradores frente a las variables de estudio.

### **7.3.2 Cuestionario**

El cuestionario es el instrumento más empleado para recopilar de manera estructurada la información necesaria para abordar las variables de interés en un estudio, investigación, sondeo, etc. Esta consta de un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información de manera estandarizada.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizara un instrumento contenido de dos instrumentos validados para la recolección de datos de las variables de estudio. Para la medición de la variable inteligencia emocional se utilizará el cuestionario de Chi-Sum Wong y Kenneth S. Law. Los elementos Wong and Law EI Scale (WLEIS). Este instrumento se compone por 16 ítems, divididos por cuatro dimensiones con cuatro ítems por dimensión: evaluación de las emociones propias, valoración de las emociones de los demás, uso de la emoción, regulación de la emoción y trabajo emocional; así mismo, la validación será en la escala de Likert (1-5), siendo 1 el grado más bajo y 5 el grado más alto (Wong y Law, 2002).

Del mismo modo, para la medición de la variable Conflictos Interpersonales se utilizó el cuestionario de Miriam Benítez, José León, Jimena Ramírez, Francisco Medina y Lourdes Munduate. El objetivo fundamental de este trabajo ha sido la

validación a la población española de un instrumento de medida de Conflictos Interpersonales en el Trabajo (CIT) en sus dos dimensiones (conflicto de tareas y conflicto de relaciones) (Benítez et al., 2012). Este instrumento se compone de nueve ítems, divididos por dos dimensiones: Conflictos de tareas con 4 ítems y Conflictos de relaciones con cinco ítems, la validación será en la escala de Likert (1-5), siendo 1 el grado más bajo y 5 el grado más alto.

### **7.3.3 Población**

Según Arias (2021), la población se define como un grupo de elementos, ya sea finito o infinito, que comparten características comunes y para los cuales las conclusiones de la investigación serán aplicadas. La delimitación de esta población está determinada por el problema de investigación y los objetivos del estudio.

Analizando las consideraciones del autor, la población de la presente investigación son 30 colaboradores del área administrativa de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).

### **7.4 Análisis de confiabilidad de instrumentos**

Oviedo y Campo (2005), mencionan en su estudio “Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach” que, en 1951, Lee J. Cronbach introdujo el coeficiente alfa, un índice utilizado para evaluar la confiabilidad de la consistencia interna de una escuela. Su función principal es medir en qué medida los ítems de un instrumento están correlacionados, proporcionando así una evaluación de la fiabilidad de la escala. En esencia, el alfa de Cronbach se calcula como el promedio de las correlaciones entre los

distintos ítems del instrumento. Además, puede entenderse como la medida de la presencia de un constructo, concepto o factor medido en cada ítem.

Por ello, se evaluó la confiabilidad del instrumento de recolección de datos mediante el alfa de Cronbach. Además, se determinó la validez del instrumento, los resultados del Coeficiente de Cronbach indicaron una aceptable confiabilidad de los ítems, con un valor equivalente de  $\alpha=0,758$ , el cual se muestra en la Tabla 7.

**Tabla 7**

*Fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	25

**Nota:** IBM-SPSS.

**Tabla 8**

*Rango Alfa de Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach (<math>\alpha</math>)</b>	<b>Consistencia interna</b>
>0,9	Excelente
>0,8	Buena
>0,7	Aceptable
>0,6	Considerable

**Fuente:** Rodríguez (2022)

## **7.5 Alcance**

### **7.5.1 Descriptivo**

Ramos (2020) manifiesta que en este tipo de alcance, las características de la variable de estudio ya son conocidas, y el objetivo es destacar su presencia dentro de un grupo humano específico. Además, no solo se fundamenta con bases teóricas, sino también, con la recolección de datos.

Por ello, el tipo de alcance de la presente investigación es descriptivo ya que las variables de estudio ya están presentes en el ambiente laboral en el que se las estudiará, además, se utilizará no solo fundamentos teóricos sobre inteligencia emocional y conflictos interpersonal, sino que también se recopilara datos números para lograr resultados más precisos.

## **8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En esta investigación se llevó a cabo una encuesta dirigida al personal administrativo de Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL). El objetivo principal fue evaluar seis dimensiones clave: evaluación de las emociones propias, valoración de las emociones de los demás, uso de la emoción, regulación de la emoción, conflictos de tareas y conflictos en relaciones laborales. Para lograrlo, se diseñó un instrumento que permitió recopilar la opinión de los colaboradores. La encuesta constó de 25 preguntas relacionadas con las dimensiones mencionadas anteriormente, es así que, cada pregunta se respondió en una escala de

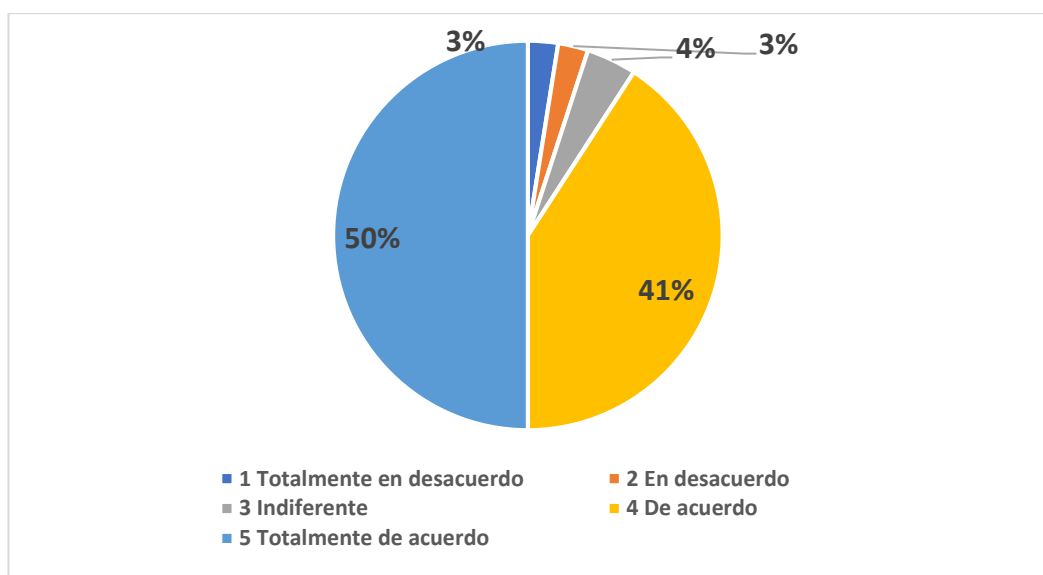
Likert de 1 a 5, con esta se logró identificar el grado de acuerdo y en desacuerdo que los encuestados se encontraban con relación a las afirmaciones presentadas.

### 8.1 Análisis de resultados de la variable Inteligencia Emocional

Dentro de esta variable se evaluaron 4 dimensiones, las cuales son:

- Evaluación de las emociones propias
- Valoración de las emociones de los demás
- Uso de la emoción
- Regulación de la emoción

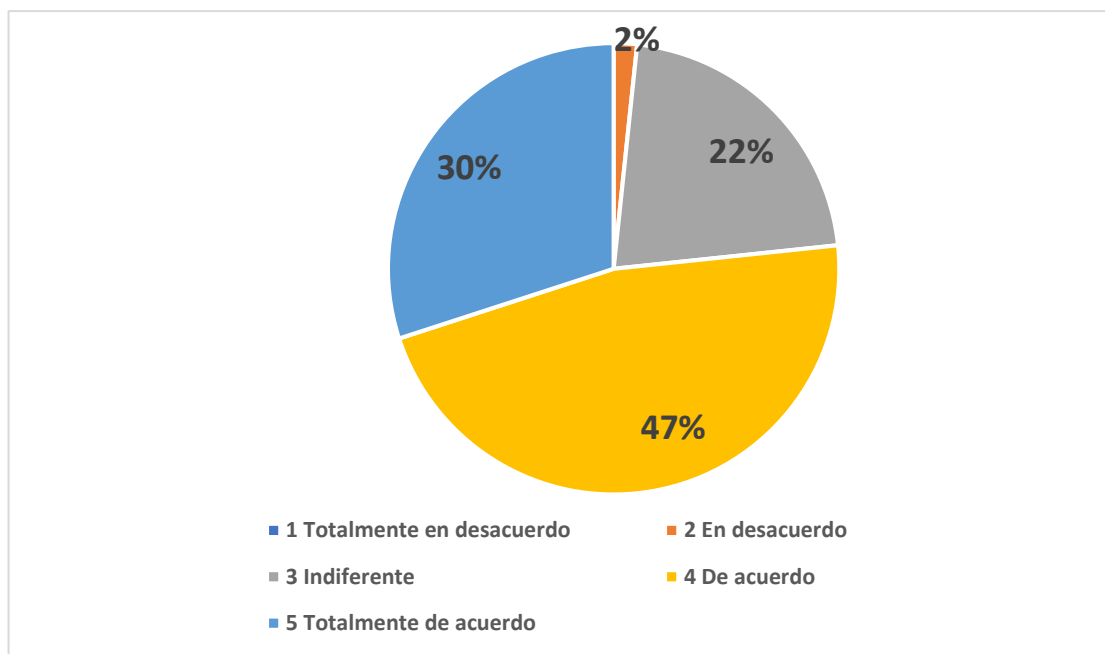
#### 8.1.1 Evaluación de las emociones propias



Después de analizar los datos obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores del área administrativa de EPAGAL, el 50% afirma estar “Totalmente de acuerdo” lo que se traduce a que los encuestados tienen un sólido conocimiento de sus

propias emociones, el 41% muestra estar “De acuerdo” lo cual se relaciona con la anterior escala, el 4% manifiesta estar “Indiferente” lo que podría indicar una falta de seguridad y conocimiento sobre las razones detrás de sus emociones, por otro lado, el 3% muestra estar “En desacuerdo”, y 3% también muestra estar “Totalmente en desacuerdo”, afirmando no conocer sus propias emociones.

### 8.1.2 Valoración de las emociones de los demás

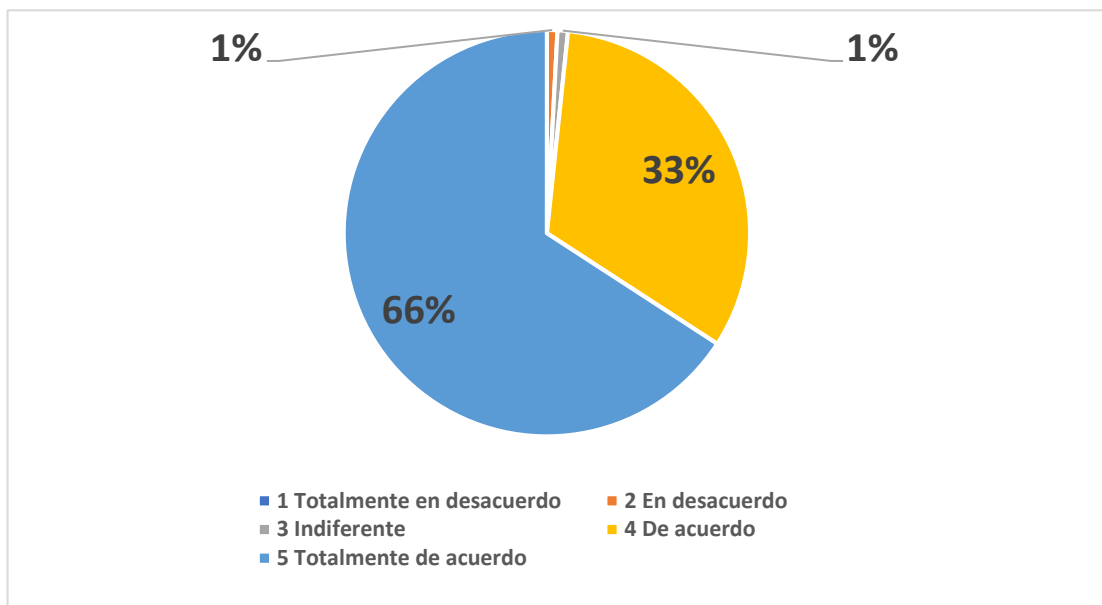


De acuerdo a los resultados obtenidos dentro de esta dimensión, el 30% de los encuestados manifiestan estar “Totalmente de acuerdo” en cuanto a valorar las emociones de los demás, el 47% se ubica dentro de la escala de “De acuerdo” mostrando una postura positiva dentro de esta dimensión, por otro lado, el 22% de los colaboradores encuestados se muestra “Indiferente”, lo cual presentan no tener una posición clara o no están seguros de comprender las emociones de los demás, por



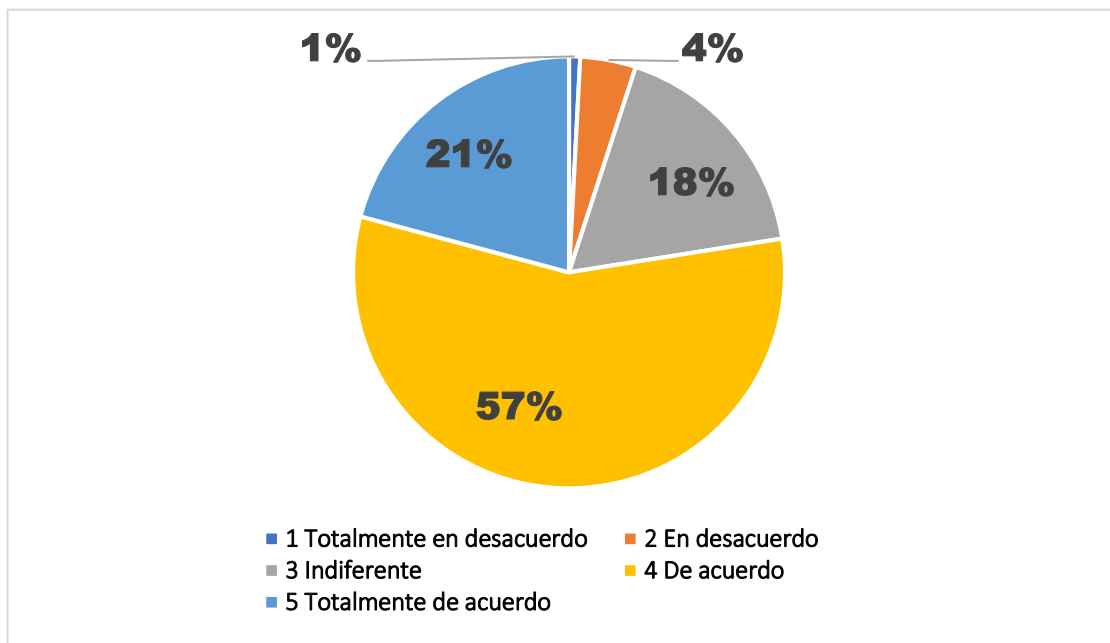
último, el 2% presenta estar “En desacuerdo”, aunque es la menor cantidad de encuestado, manifiestan no valorar las emociones de los demás.

### 8.1.3 *Uso de la emoción*



Dentro de esta dimensión se muestra que, el 66% de los encuestados afirman estar “Totalmente de acuerdo” percibiendo que los colaboradores reflexionan sobre su propio dialogo interno y la forma en que se percibe a sí misma en cuanto a su competencia en diversas áreas de la vida, por otro lado, el 33% afirma estar “De acuerdo” asociándose con la escala mencionada anteriormente, así mismo, el 1% muestra estar “En desacuerdo” y por último, el 1% en “Totalmente en desacuerdo” indicando una pequeña porción que no se identifica completamente con dicha dimensión.

#### 8.1.4 Regulación de la emoción



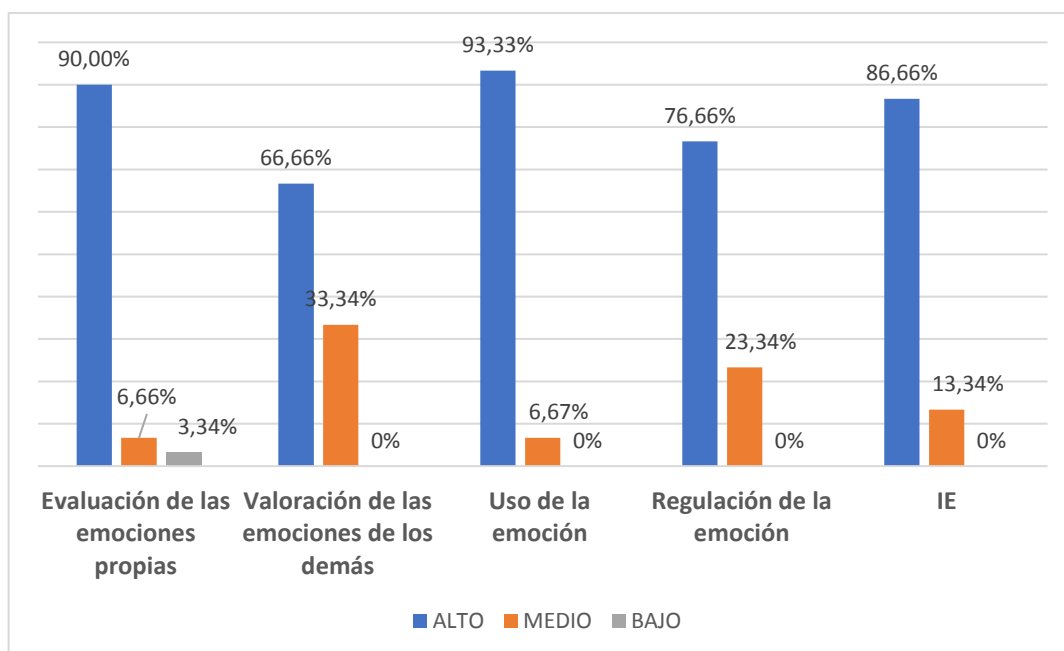
Dentro de esta dimensión se obtuvieron las siguientes percepciones de los colaboradores encuestados, el 21% muestra estar “Totalmente de acuerdo” en la regulación de sus emociones, el 57% afirma estar “De acuerdo” manifestando tener habilidad para gestionar adecuadamente sus emociones y abordar desafíos de manera racional, lo que se traduce a la capacidad de mantener el control emocional y manejar situaciones difíciles con un enfoque lógico, por otro lado, el 18% muestra una postura “Indiferente” lo que se puede manifestar es que no están seguros o no tienen una posición clara sobre su capacidad para regular adecuadamente sus emociones, el 4% muestra estar “En desacuerdo” y el 1% “Totalmente en desacuerdo”, lo cual muestran no tener esta habilidad para regular sus emociones.

### 8.1.5 Nivel de Inteligencia Emocional

De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable de inteligencia emocional, se determinó los siguientes niveles por cada dimensión que se presenta en la ilustración 8.

#### Ilustración 4

*Nivel de Inteligencia Emocional*



Después de un análisis minucioso, se encontró que dentro de la primera dimensión que es evaluación de las emociones propias, el nivel de inteligencia emocional es alto en un 90%, medio en un 6,66% y bajo en un 3,34%, en la segunda dimensión de valoración de las emociones de los demás, se obtuvo un nivel de inteligencia emocional alto en un 66,66%, medio en un 33,34% y no se obtuvo un nivel bajo, por otro lado, en la tercera dimensión de uso de la emoción el nivel es alto en un

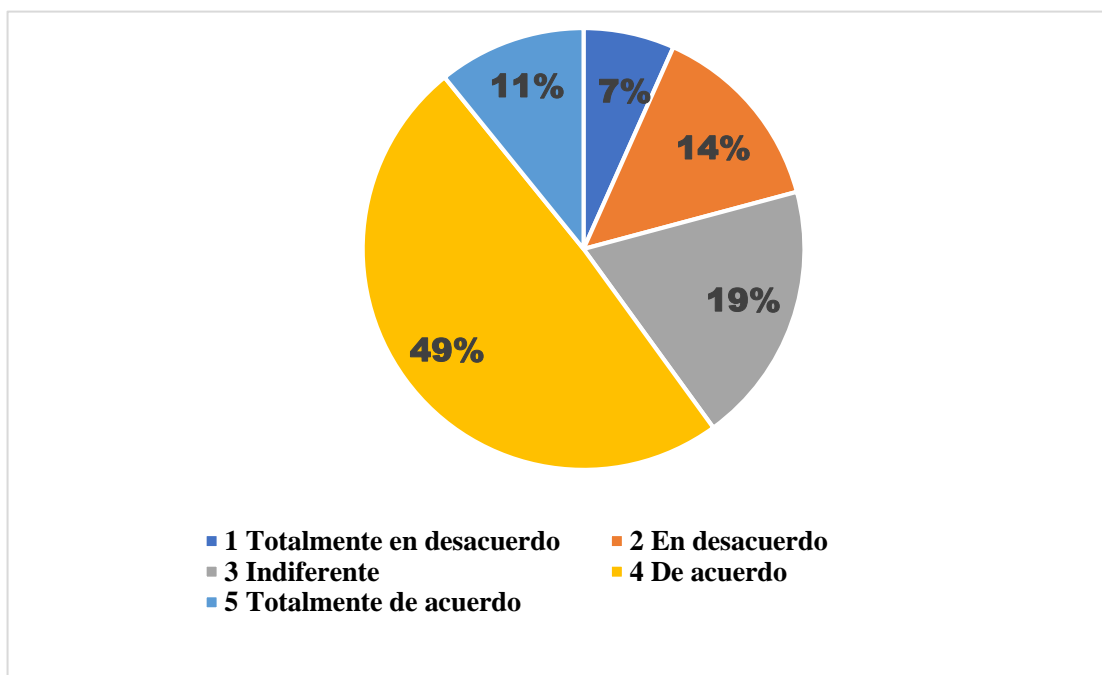
93,33%, medio en un 6,67% y no se encontró un nivel bajo de inteligencia emocional. Ahora bien, en cuanto a la última dimensión de regulación de la emoción, el nivel de inteligencia emocional es alto en un 76,66% y medio en un 23,34%, lo que nos da un nivel general de inteligencia emocional dentro de la organización alto en un 86,66% y medio en un 13,34%.

## 8.2 Análisis de resultados de la variable Conflictos Interpersonales

Dentro de esta variable de estudio se evaluaron dos dimensiones, las cuales son:

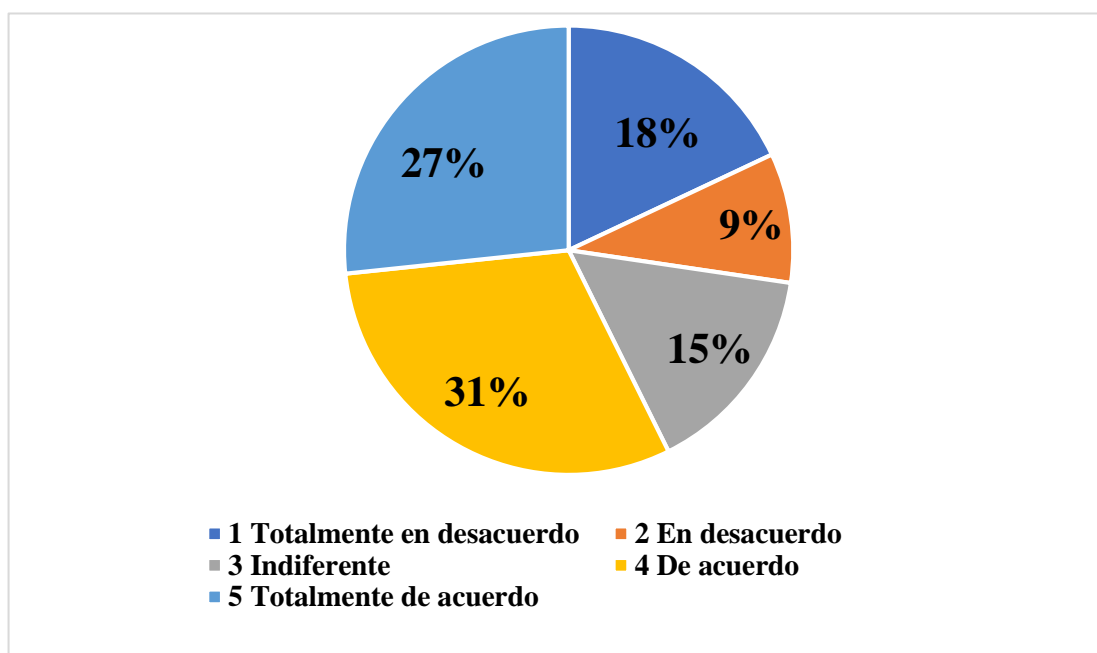
- Conflictos de tareas
- Conflictos en relaciones laborales

### 8.2.1 Conflictos de tareas



En este análisis se puede evidenciar los resultados de los conflictos en tareas. Del total de 30 encuestados, casi la mitad de ellos con un porcentaje de 49% se perciben como “De acuerdo” lo que significa que una proporción significativa de los colaboradores no tienen conflictos con las actividades encomendadas, un 19% de los encuestados manifiestan estar “Indiferente” lo que significa que no sienten ningún desfavorable en la dimensión, también, el 14% de los resultados arrojan que están “En desacuerdo” ya que se interpreta que las tareas no son distribuidas de una manera igualitaria, por consiguiente, un 11% de los encuestados revela que están “Totalmente de acuerdo” en que si se brinda diferentes puntos de vista al realizar una tarea, para concluir, la minoría de los encuestados con un porcentaje de 7% revela que estar en “Totalmente en desacuerdo” por lo que se puede decir que no se ha brindado un buen modo de llevar a cabo cada tarea.

### 8.2.2 Conflictos en relaciones laborales



En el siguiente grafica se puede observar los resultados de los conflictos en relaciones laborales, el total de los 30 encuestados, un 31% de los encuestados manifiestan estar “De acuerdo” lo que significa que una porción de los empleados no están conformes con el ambiente que se percibe en su trabajo, por consiguiente, el 27% de los encuestados manifiesta estar “Totalmente de acuerdo” lo que se da entender que existe compañeros que tratan de perjudicar a los demás con diferentes acciones, también, un 18% de los encuestados manifiesta estar “Totalmente en desacuerdo” con respecto al clima que se presenta en el área de trabajo, sin embargo, el 15% de los encuestados evidencia ser “Indiferente” en las murmuraciones que se presentan en el área de trabajo, por último el 9% de los colaboradores encuestados evidencia estar “En desacuerdo” en que existe conspiraciones latentes dentro de la organización.

### **8.3 Correlación de Pearson de las variables de Inteligencia Emocional y Conflictos Interpersonales**

De acuerdo a Fiallos (2021), “mide la naturaleza y fuerza entre dos variables cuantitativas, que permite describir la relación entre dos variables (correlación)” (p. 6). En la Tabla 9 se presenta las características de la correlación de Pearson.

#### ***Tabla 9***

##### *Características de la correlación de Pearson*

<b>Características</b>
Nos indica si dos variables están correlacionadas o no.

---

**Correlación de Pearson**

Indica la fuerza de la aparente relación.

---

Indica si la aparente relación es positiva o negativa.

---

El signo del coeficiente  $r$  de Pearson nos indica la naturaleza de la correlación entre las variables.

---

Si el signo de correlación es positivo, significa que la relación es directa (Función creciente donde un incremento en una variable está asociado con el incremento de la otra variable, y viceversa).

---

Si el signo de la correlación es negativo, significa una relación inversa o indirecta (Función decreciente significando que el incremento de una variable está asociado con una disminución de la otra variable).

---

El valor del coeficiente  $r$  de Pearson denota la fuerza o intensidad la correlación entre las variables.

---

El valor del coeficiente  $r$  de Pearson esta entre  $(-1)$  y  $(+1)$ .

---

**Fuente:** Fiallos (2021).

Dicho esto, en este estudio se utilizó la correlación de Pearson para establecer la relación entre las variables de inteligencia emocional y conflictos interpersonales, permitiendo obtener los resultados que se muestran en la Tabla 10.

**Tabla 10**

*Correlación de Pearson entre inteligencia emocional y conflictos interpersonales*

Correlaciones			
		Inteligencia Emocional	Conflictos Interpersonales
<b>Inteligencia emocional</b>	Correlación de Pearson	1	-.277
	Sig. (bilateral)		.138
	N	30	30
<b>Conflictos Interpersonales</b>	Correlación de Pearson	-.277	
	Sig. (bilateral)	.138	
	N	30	30

Fuente: IBM –SPSS.

Después de un análisis minucioso de los resultados obtenidos de la correlación entre las variables “Inteligencia emocional” y “Conflictos interpersonales” se ha calculado un coeficiente de correlación de Pearson de  $-0,277$ . De acuerdo a la escala definida en la Tabla 10, este valor muestra una correlación significativa.

Basándonos en estos hallazgos podemos llegar a la conclusión que, a medida que la inteligencia emocional aumenta, la tendencia a experimentar conflictos interpersonales tiende a disminuir.



## **9. PROPUESTA**

En el dinámico contexto empresarial actual, la administración efectiva del Talento Humano, ha adquirido una importancia crítica para el logro exitoso de los objetivos de cualquier organización.

De acuerdo al análisis realizado se propondrá las siguientes estrategias, las cuales se redactaron con relación a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL).

La presente propuesta tiene como objetivo plantar estrategias de inteligencia emocional que permitan intervenir en los conflictos interpersonales identificados en la organización, es así que se ha propuesto estrategias para cada dimensión de inteligencia emocional: evaluación de las emociones propias, valoración de las emociones de los demás, uso de la emoción, regulación de la emoción y trabajo emocional, y en las dimensiones de conflictos interpersonales: conflicto de tareas y conflicto de relaciones. A continuación, se detalla cada estrategia para las dimensiones mencionadas anteriormente.

**Tabla 11***Propuesta de estrategias*

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>LIMITACIONES</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Evaluación de las emociones propias	Exploración creativa	Utilizar la creatividad como una vía para canalizar y comprender mejor las emociones.	Dedicar tiempo a actividades creativas como pintar, escribir o tocar música para expresar tus emociones.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	Falta de autoconocimiento en los colaboradores	\$ 200,00
	Desarrollo de la conciencia emocional	Fomentar la autoevaluación y la conciencia emocional para mejorar el manejo de las emociones personales.	Implementar un diario emocional para los colaboradores registren diariamente sus experiencias emocionales.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa		\$ 60,00
			Establecer sesiones regulares de feedback entre compañeros para compartir observaciones sobre el comportamiento emocional.			Ninguno
			Ejercicios prácticos para reconocer y etiquetar emociones.			\$ 70,00

Valoración de las emociones de los demás	Desarrollo de empatía en el equipo	Estimular la empatía entre los miembros del equipo fortaleciendo las relaciones y la colaboración	Organizar sesiones de capacitación en empatía para que los miembros del equipo comprendan mejor las emociones de sus colegas.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	Falta de integración o habilidades sociales en los colaboradores	Ninguno
			Incorporar juegos de roles que simulen situaciones emocionales diversas			Ninguno
Uso de la emoción	Listado de metas emocionales	Utilizar las emociones como motivación para alcanzar objetivos personales y profesionales.	Enumerar metas emocionales a corto y largo plazo, vinculándolas a experiencias positivas.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	Falta de interpretación o decodificación de las emociones	\$ 50,00
			Escribe cartas de agradecimiento expresando tus emociones hacia personas significativas.			\$ 30,00
Regulación de la emoción	Capacitación en resiliencia emocional	Desarrollar la capacidad de recuperarse rápidamente de desafíos emocionales, manteniendo un equilibrio emocional saludable.	Compartir historias personales de momentos difíciles que hayan superado con resiliencia.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	Falta de capacidad o conocimiento de autocontrol	Ninguno
			Escribir una carta a sí mismos destacando sus fortalezas personales y recordándose a sí mismos			\$ 30,00

			su capacidad de superar desafíos.			
Conflictos de tareas	Implementación de programas de mentoría	Analizar la asignación de recursos para ajustar cada asignación según sea necesario y optimizar la eficiencia.	Desarrollar listas de verificación de hitos que sean claves para cada tarea.	Jefe de Talento Humano	Falta de concientización en los colaboradores en la participación de talleres o programas	\$ 50,00
			Utilizar tableros en línea (Kanban) que muestre el estado actual de las tareas y proyectos asignados	Colaboradores del área administrativa		\$ 90,00
	Taller en gestión del tiempo	Desarrollar habilidades prácticas para maximizar su productividad	Crear una planificación semanal, estableciendo metas y desglosando tareas en pasos manejables	Jefe de Talento Humano		Ninguno
			Role-playing para simular situaciones de interrupción. Los participantes practican respuestas efectivas y estrategias para minimizar distracciones.	Colaboradores del área administrativa		Ninguno
Conflictos en relaciones laborales	Comunicación abierta y honesta	Promover un ambiente de comunicación honesta y abierta entre los colaboradores de la organización.	Realizar reuniones periódicas estrictamente dedicadas a retroalimentación y saber sus puntos de vista.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	Falta de comunicación bidireccional	\$ 30,00

		Proporcionar sesiones de capacitación en habilidades de comunicación efectiva		\$ 150,00
		Organizar un círculo de discusión sobre temas de trabajo e incluso abordar temas personales.		Ninguno
Desarrollo de habilidades de empatía	Fomentar la empatía entre los miembros del equipo a través de ejercicios que promuevan la comprensión de las perspectivas y experiencias de los demás.	Taller sobre la empatía.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	\$ 200,00
		Construcción de equipos de trabajo.		Ninguno
		Compartir una experiencia personal mientras el otro escucha de manera activa.		Ninguno
Reconocimiento de logros	Fomentar un ambiente positivo al celebrar logros y reconocer contribuciones individuales, reduciendo	Crear premios personalizados relacionados con las fortalezas y logros individuales de los colaboradores.	Jefe de Talento Humano Colaboradores del área administrativa	\$ 150,00

		la tensión y promoviendo la colaboración.	Crear una "Muralla de Logros" en un área común donde todos puedan ver y agregar sus tarjetas felicitando a sus compañeros.		\$ 60,00
			Organizar un "Almuerzo de Éxito" mensual o trimestral		\$ 90,00
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 1.260,00</b>

## **10. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES**

### **10.1 Conclusiones**

- La revisión bibliográfica en este estudio destaca que, la inteligencia emocional se ha regido como un componente esencial para gestionar eficazmente los conflictos interpersonales. La capacidad de los colaboradores para comprender y manejar sus propias emociones, así como las de sus colegas, desempeña un papel crucial en la construcción de relaciones laborales saludables. Además, respalda la idea de que un mayor nivel de inteligencia emocional se traduce en una mayor aptitud para resolver conflictos de manera efectiva, promoviendo la comunicación abierta y la empatía, con una gestión proactiva de las emociones en el entorno laboral no solo se contribuye a la prevención de conflictos, sino que también cultiva un clima organizacional que favorece la colaboración y la productividad.
- De acuerdo al diagnóstico del nivel de inteligencia emocional en los colaboradores del área administrativa de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), se obtuvo que los colaboradores tienen un nivel alto de inteligencia emocional, debido a que en la primera dimensión que es evaluación de las emociones propias, el nivel de inteligencia emocional es alto en un 90%, medio en un 6,66% y bajo en un 3,34%, en la segunda dimensión de valoración de las emociones de los demás, se obtuvo un nivel de inteligencia emocional alto en un 66,66% y medio en un 33,34, por otro lado, en la tercera

dimensión de uso de la emoción el nivel es alto en un 93,33% y medio en un 6,67%, ahora bien, en cuanto a la última dimensión de regulación de la emoción, el nivel de inteligencia emocional es alto en un 76,66% y medio en un 23,34%.

- La propuesta de estrategias para fortalecer la Inteligencia Emocional en los colaboradores, emerge como una iniciativa integral y vital para el desarrollo personal y organizacional. Por ello, la comprensión y aplicación de la inteligencia emocional no solo se revelan como un recurso valioso para la gestión efectiva de las emociones individuales, sino también como un medio para fortalecer las relaciones interpersonales.
- Luego de realizar la correlación entre las variables de estudio que son inteligencia emocional y conflictos interpersonales, se llegó a la conclusión que existe una correlación significativa lo que se traduce en que a medida que la inteligencia emocional aumenta, la tendencia a experimentar conflictos interpersonales tiende a disminuir.

## **10.2 Recomendaciones**

- Realizar investigaciones actualizadas para entender mejor cómo la inteligencia emocional incide en la gestión efectiva de conflictos en el entorno laboral, se sugiere explorar específicamente cómo las habilidades emocionales de los líderes y colaboradores influyen en la dinámica laboral. Estas investigaciones podrían proporcionar conocimientos clave para la mejora de la gestión de conflictos,



impactando positivamente en la productividad, bienestar de los trabajadores y el éxito general de las organizaciones.

- Se debe tener en cuenta los niveles medio y bajo dentro de las dimensiones, ya que aquellos colaboradores que se encuentran dentro de estas pueden alcanzar el nivel alto de inteligencia emocional con la implementación de las estrategias propuestas.
- Implementar las estrategias propuestas basadas en los hallazgos de esta investigación. Es crucial realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de estas estrategias en la gestión de conflictos y ajustarlas según sea necesario. La implementación efectiva de estas estrategias no solo contribuirá a la mejora de las relaciones laborales, sino que también al éxito organizacional conjuntamente con los colaboradores.
- Tomar en cuenta el 100% de la población de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del Cantón Latacunga (EPAGAL), para poder tener una gestión más efectiva.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, A. (2019). *Inteligencia emocional: Una revisión teórica, 2019*. [Tesis de Tercer Nivel, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6879/Alarc%C3%B3n%20Cubas%20Ana%20Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme. Obtenido de  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/Elproyecto-de-investigaci%C3%B3nF.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%3%8DFICA.pdf>
- Benítez, M., Medina, F. J. y Munduate, L. (2012). La gestión de conflictos relacionales en las organizaciones de servicio. *Anales de Psicología*, 28 (1), 139-149.
- Benítez, M., León, J., Ramírez, J., Medina, F., y Munduate, L. (2012). Validación del Cuestionario de Conflicto Interpersonal en el Trabajo (CIT) en empleados españoles. *well-being. Psychologica*, 33 (3), pp. 263-275.
- Córdoba. C. (2022). *El conflicto organizacional y la mediación como alternativa para su resolución*. [Tesis de Maestría, Universidad de Belgrano de Tucumán].  
<https://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/10322/TESIS%20DEFINITIVA.%20CAMILA%20CORDOBA.%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Editorial McGraw-Hill, Octava edición. Pág. 59, 63, 64, 360, 361, 362, 363 y 364.

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. The McGraw-Hill.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Deustch, M. (1983). Fitty years of conflict. En L. Festinger, (Ed.): Retrospections on social

Psichology. New York: Oxford University Press Fuquen Alvarado, M. E., (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278.

<https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

Fienco, G. y Itúrburo, J. (2012) *La inteligencia emocional en el éxito empresarial* [Tesis de

Maestria, Universidad Politécnica Salesiana].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6130/1/La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20exito%20empresarial.pdf>

Flores. C. (2016) *Los conflictos interpersonales en el desempeño de las funciones*

*laborales de los colaboradores de la federación deportiva de la Provincia de Pastaza* [Tesis de Tercer Nivel, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23242/1/TESIS%20CHRISTIAN%20FLORES.pdf>

Galtung. J.(1998) .Tras la violencia, 3R: reconstrucción, Reconciliación, Resolución.[Archivo

PDF].

<https://www.gernikagoratur.org/wpcontent/uploads/2020/05/RG06completo.pdf>

Gelabert, M. P. (2007). *Gestión de Personas. Manual para la Gestión del Capital Humano en*

*las organizaciones*. Editorial ESIC. Madrid, España.

<https://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/10322/TESIS%20DEFINITIVA.%20CAMILA%20CORDOBA.%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González. Y. (2010), “El conflicto organizacional:”una solución constructiva”,en *Revista*

*Pensando Psicología*, vol.6, núm.11, pp.11-27.

<https://www.centrodemediacionmurcia.com/wpcontent/uploads/2020/08/MEDIACION-LABORAL.pdf>

Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. [archivo PDF] Obtenido de

<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

García, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2).

[https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142020000200015](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200015)

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Edit. Kairós, Barcelona.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6289522>

Gil Álvarez, J. L., y Morales Cruz, M. (2019). Compresión del significado de la inteligencia.

Diversidad en la capacidad para apropiarse y aplicar conocimientos y experiencias. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 2(3), 75-81.

<http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA>

Hualcas, H. (2020) *Inteligencia intrapersonal e interpersonal en estudiantes del quinto grado*

*de secundaria de la Institución Educativa Emblemática Centenaria "Santa Isabel"* [Tesis de Tercer Nivel, Escuela Académico Profesional de Psicología].

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10216/1/IV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Hualcas\\_Gala\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10216/1/IV_FHU_501_TE_Hualcas_Gala_2020.pdf)

Jara, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., y Medina Guzmán, J. J. (2018).

Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>

Jiménez Jiménez A. (2023). *Inteligencia emocional*. Congreso de Actualización en Pediatría

2023. Madrid: Lúa Ediciones 3.0. pp. 467-474.

Katz, M., Seid, G., y Abiuso, F. (2019). Técnicas de encuesta: características y aplicaciones.

<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>

López, M., San Millán Tejedor, P. y López, J. (2023). Salud psicoemocional. *Adolescere*.

[https://www.adolescere.es/revista/pdf/volumen-XI-n1-2023/2023-n1-6\\_15\\_Tema-de-revision-Salud%20psicoemocional-M.V.%20Lopez-Sanchez.pdf](https://www.adolescere.es/revista/pdf/volumen-XI-n1-2023/2023-n1-6_15_Tema-de-revision-Salud%20psicoemocional-M.V.%20Lopez-Sanchez.pdf)

Medina, J., Bello, Z. y Alfonso, A. (2022). Validación del inventario de competencias

emocionales en el ámbito laboral (ICEL). *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 123-135. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000300123&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300123&lng=es&tlng=es).

Moreno Ochoa, E. (2023) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el Patronato*

*municipal del cantón Latacunga* [Tesis de Tercer Nivel, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11289>

Mayer, J., y Salovey, P. (1993). *The intelligence of emotional intelligence*. ELSEVIER.

Newstron, J (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México. Duodécima Edición. Mc Graw Hill.

Organización Internacional del Trabajo. (28 de septiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden*

*nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_856931/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang-es/index.htm)

Otero, C., Martín, E., y León, B. (2009). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en*

*estudiantes de enseñanza secundaria*. *Revista Galego - Portuguesa de Psicología*, 275 - 284. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3050366>

Ovalle, M. (2018). "Inteligencia Emocional y las Relaciones Interpersonales de los

estudiantes del cuarto grado de primaria de la Institución. Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35198/ovalle\\_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35198/ovalle_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pruitt, D. (1981). *Negotiation behavior*. New York. Academic press.

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmerica*. 9 (3).

<file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>

Rodríguez, A., Andino, M., Portilla, O. y Coral, R. (2017). El conflicto interpersonal como oportunidad para aprender a convivir en la escuela. *Revista ANALISIS*, 50(93), 287-315. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7212838.pdf>

Solís Castañeda, A. y Ventura Flores, L. (2019) *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca – Región Pasco – 2016* [Tesis de Tercer Nivel, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1634/1/T026\\_72637921\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1634/1/T026_72637921_T.pdf)

Toro Culcay, C. (2017) *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>

Vallejo Chávez, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. [http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion\\_publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134\\_gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion_publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134_gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf)

Villavicencio, J. (2019). Control de emociones: clave para decisiones exitosas. *Review of Global Management*, 5(2), 44-57.

Weisinger, H. (2001). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Adaptación de Mireya Vivas, Segunda y Tercera Parte. [https://nanopdf.com/download/test-para-evaluarla-inteligencia-emocional\\_pdf](https://nanopdf.com/download/test-para-evaluarla-inteligencia-emocional_pdf)

Walton, R. E. (1987). Conciliación de conflictos. Diálogo interpersonal y consultoría de mediadores. Willmington: Addison-Wesley Iberoamericana, 2ª edición.

Wong, C. y Law, K, (2002). *The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence*

*and Its Potential Utility for Management Studies*. Journal of Applied Psychology, Vol. 89, No. 3, pp. 483–496.

## 12. ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario de Inteligencia emocional y Conflictos interpersonales

# INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONFLICTOS INTERPERSONALES

**Instrucciones:** A continuación, encontrará algunas afirmaciones y preguntas sobre inteligencia emocional y conflictos interpersonales, lea detenidamente e indique con una "X" el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. No hay respuesta correcta o incorrecta, ni buenas o malas.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

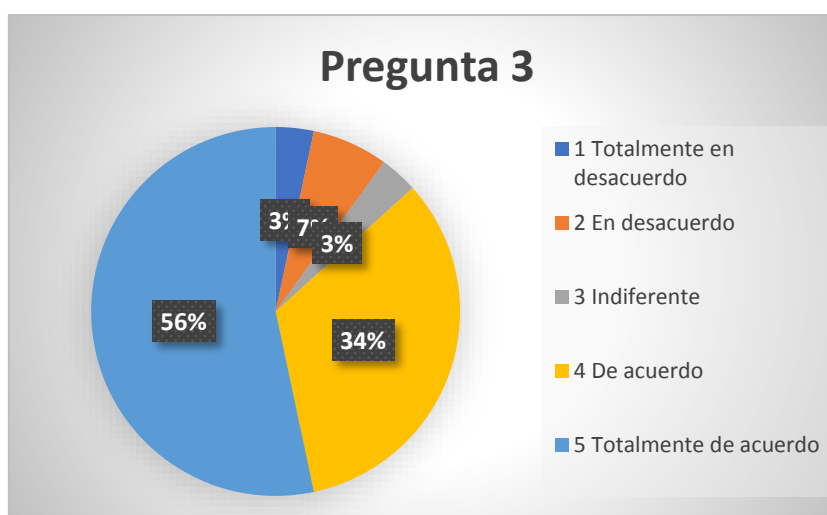
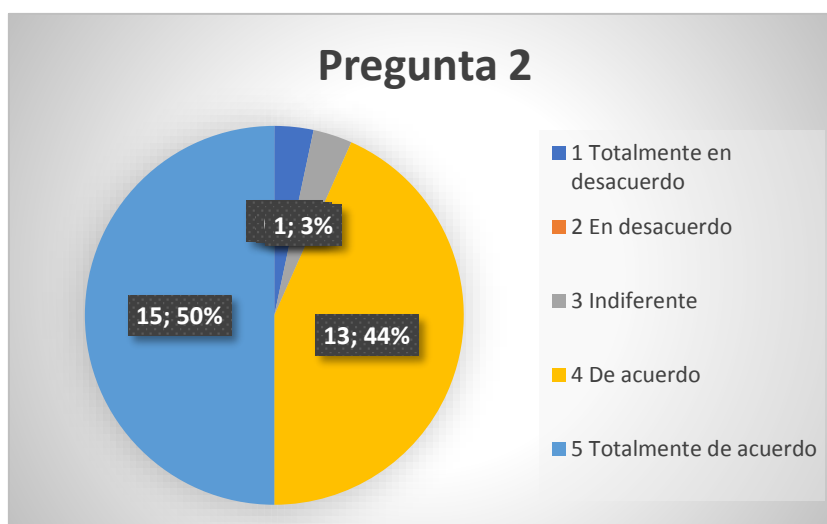
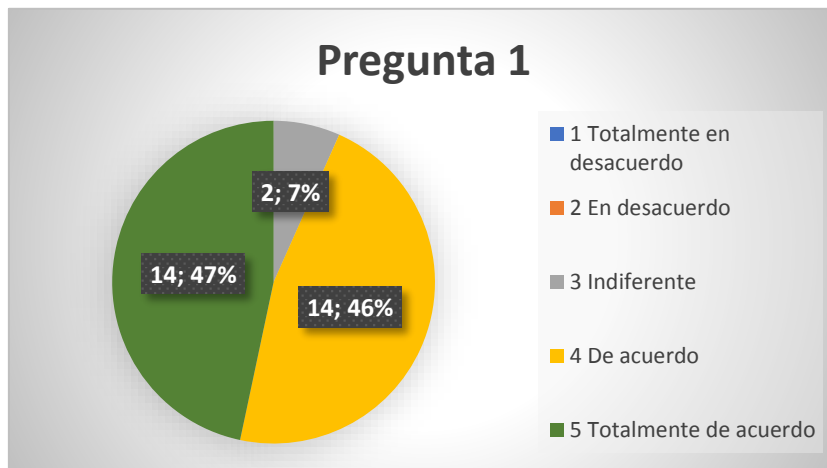


D.	N°	Enunciado	Valoración				
			1	2	3	4	5
		<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>					
EVALUACIÓN DE LAS EMOCIONES PROPIAS. 1	1	Tengo un buen sentido de por qué tengo ciertos sentimientos la mayor parte del tiempo.					
	2	Comprendo bien mis propias emociones.					
	3	Realmente entiendo lo que siento.					
	4	Siempre sé si soy feliz o no.					
VALORACIÓN DE LAS EMOCIONES DE LOS DEMÁS. 2	5	Siempre reconozco las emociones de mis amigos por su comportamiento.					
	6	Soy un buen observador de las emociones de los demás.					
	7	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.					
	8	Entiendo bien las emociones de las personas que me rodean.					
USO DE LA EMOCIÓN. 3	9	Siempre me fijo metas y luego hago todo lo posible para alcanzarlas.					
	10	Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.					
	11	Soy una persona motivada.					
	12	Siempre me animo a dar lo mejor de mí.					
REGULACIÓN DE LA EMOCIÓN. 4	13	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades racionalmente.					
	14	Soy bastante capaz de controlar mis propias emociones.					
	15	Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado.					
	16	Tengo buen control de mis propias emociones.					
		<b>CONFLICTOS INTERPERSONALES</b>					
CONFLICTOS EN TAREAS. 5	17	¿Se dan puntos de vista contrapuestos sobre las tareas a realizar?					
	18	¿Se dan desacuerdos sobre el modo de llevar a cabo las tareas?					
	19	¿Se expresan las diferencias sobre las tareas?					
	20	¿Difieren vuestros puntos de vista sobre el contenido de las tareas?					
CONFLICTOS EN RELACIONES LABORALES. 6	21	¿La atmósfera de trabajo es hostil?					
	22	¿Son frecuentes las murmuraciones?					
	23	¿Se dan sentimientos de hostilidad entre las partes?					
	24	¿Algunas personas intentan perjudicar a los demás?					
	25	¿Se percibe un clima de conspiración latente?					

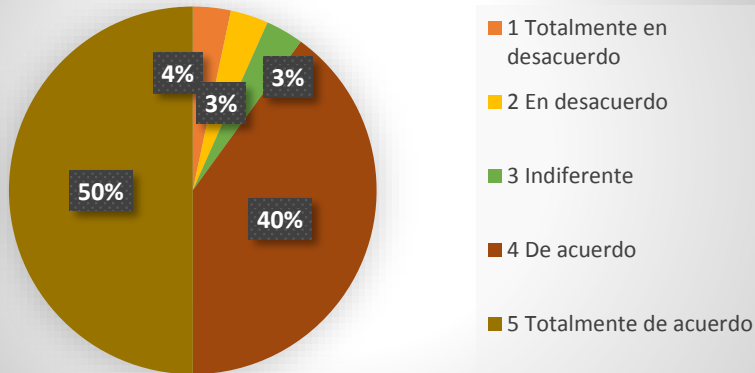
**Anexo 2:** *Nivel de Inteligencia Emocional por empleados*

	D1	NIVEL	D2	NIVEL	D3	NIVEL	D4	NIVEL
E1	20	A	20	A	19	A	11	M
E2	17	A	18	A	20	A	15	M
E3	20	A	17	A	20	A	16	A
E4	17	A	18	A	18	A	17	A
E5	19	A	17	A	17	A	14	M
E6	16	A	16	A	19	A	13	M
E7	20	A	15	M	20	A	16	A
E8	16	A	20	A	18	A	12	M
E9	17	A	14	M	18	A	18	A
E10	20	A	12	M	16	A	16	A
E11	18	A	20	A	20	A	17	A
E12	18	A	19	A	18	A	17	A
E13	17	A	14	M	17	A	19	A
E14	12	M	11	M	14	M	11	M
E15	16	A	19	A	20	A	16	A
E16	12	M	13	M	15	M	14	M
E17	20	A	16	A	20	A	16	A
E18	19	A	16	A	19	A	16	A
E19	16	A	20	A	18	A	8	B
E20	20	A	16	A	20	A	20	A
E21	16	A	15	M	20	A	16	A
E22	15	A	17	A	16	A	14	M
E23	15	A	11	M	16	A	14	M
E24	20	A	15	M	20	A	20	A
E25	20	A	17	A	20	A	18	A
E26	7	B	13	M	20	A	16	A
E27	20	A	18	A	18	A	16	A
E28	18	A	16	A	20	A	18	A
E29	20	A	16	A	20	A	20	A
E30	19	A	17	A	20	A	17	A

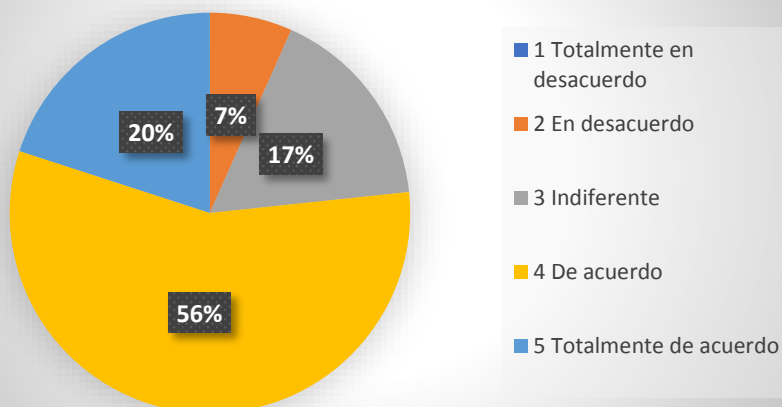
**Anexo 3. Tabulación de encuesta por pregunta.**



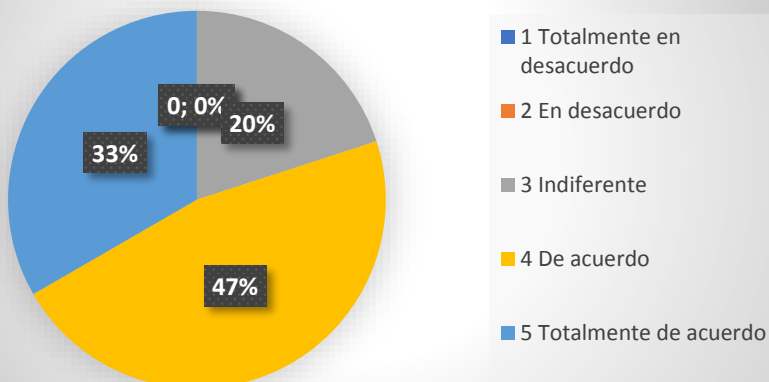
### Pregunta 4



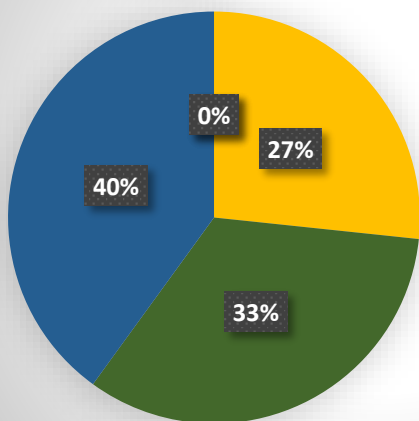
### Pregunta 5



### Pregunta 6

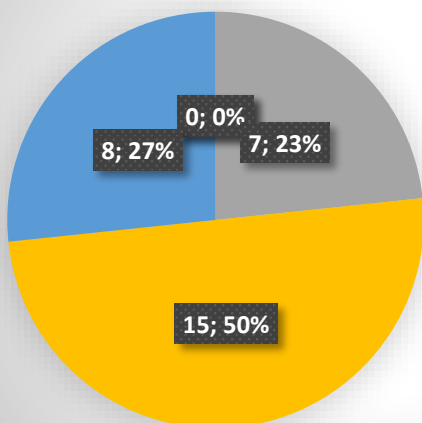


### Pregunta 7



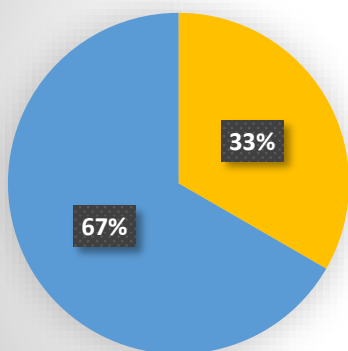
- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

### Pregunta 8



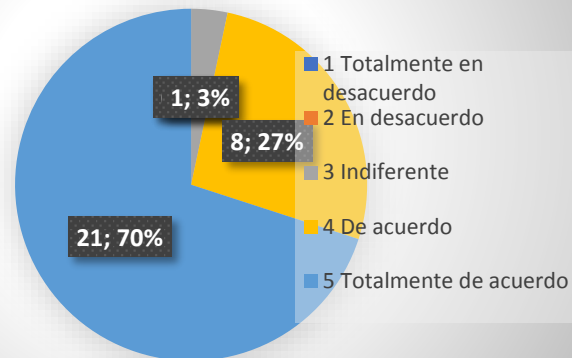
- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

### Pregunta 9

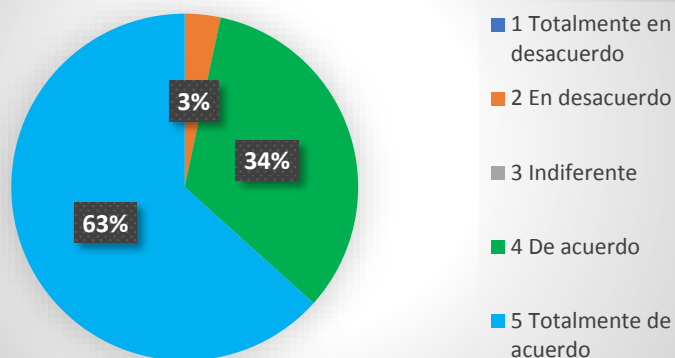


- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

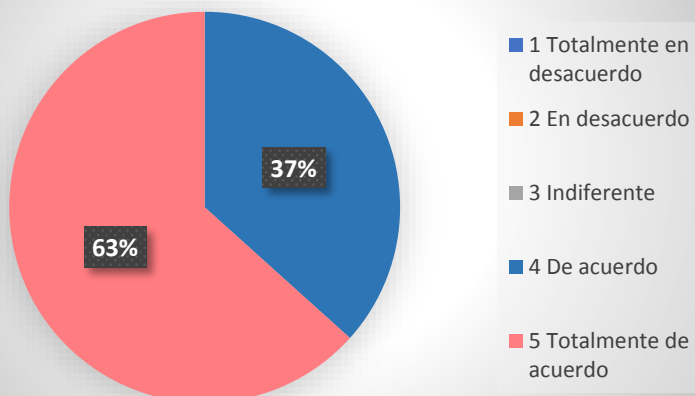
### Pregunta 10



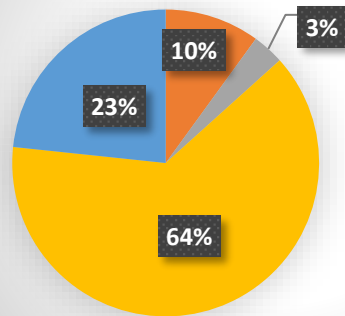
### Pregunta 11



### Pregunta 12

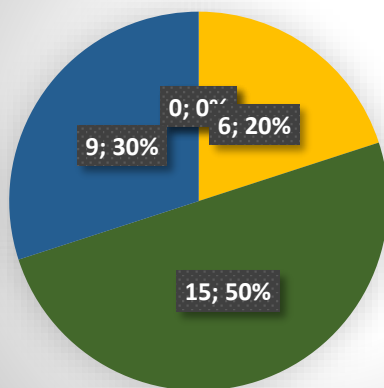


### Pregunta 13



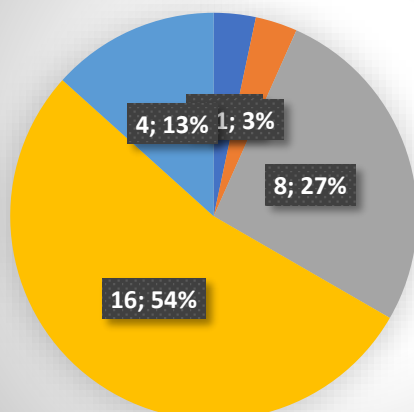
- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

### Pregunta 14



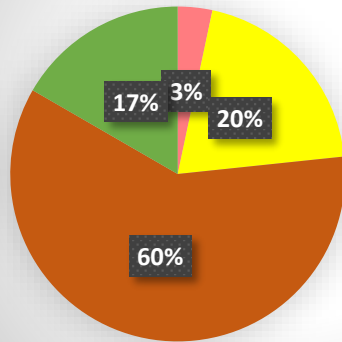
- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

### Pregunta 15



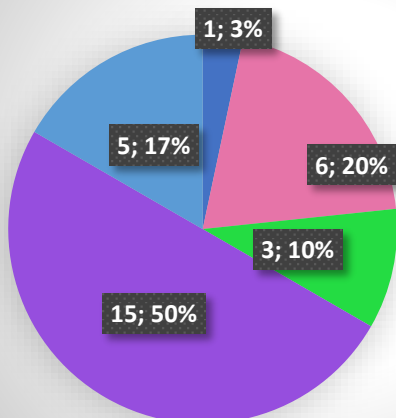
- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

### Pregunta 16



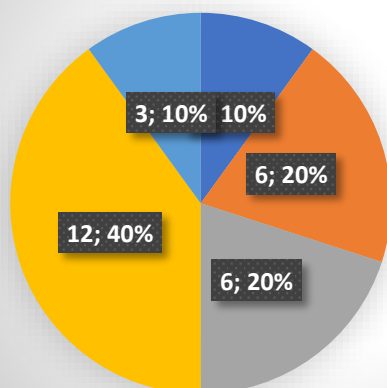
- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

### Pregunta 17



- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

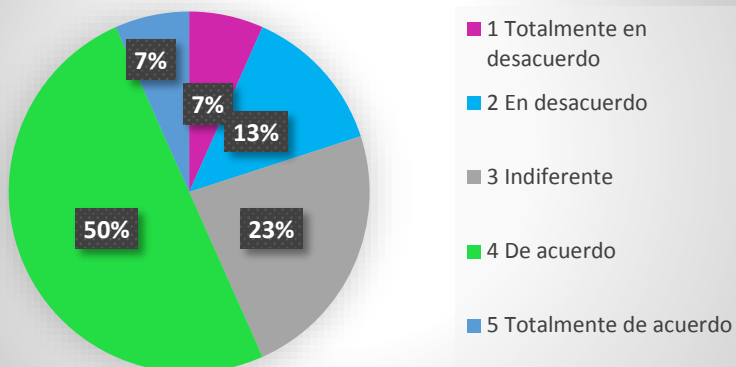
### Pregunta 18



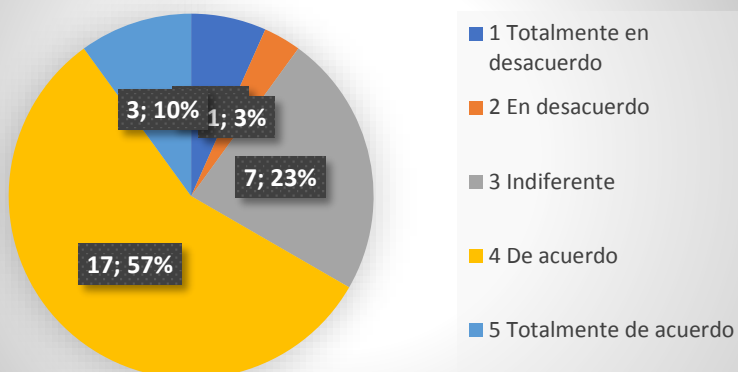
- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indiferente
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo



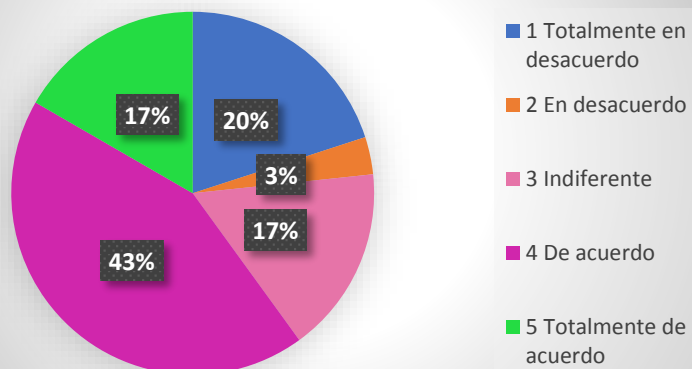
### Pregunta 19



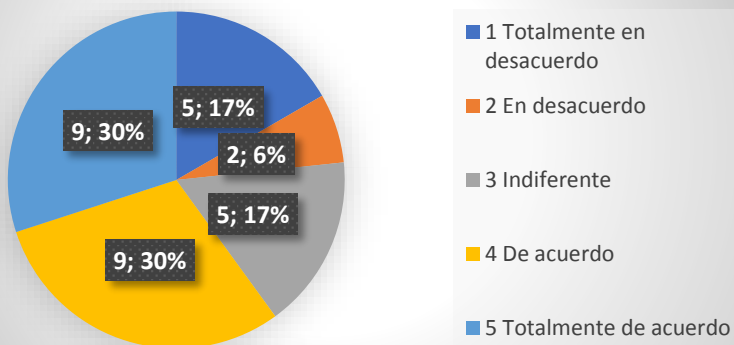
### Pregunta 20



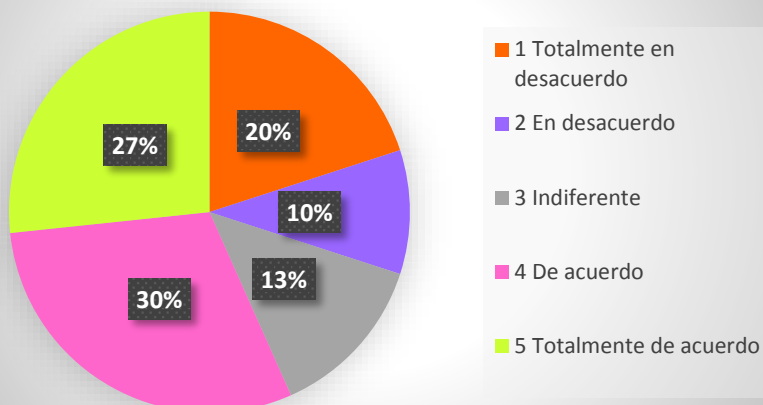
### Pregunta 21



### Pregunta 22



### Pregunta 23



### Pregunta 24

