



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
CAPACIDAD DE MEDIACIÓN EN NIVELES DIRECTIVOS DE
UNA EMPRESA DEL SECTOR TAMBILLO”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciadas en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Quintana Llumiquinga Jenifer Daniela

Endara Granda Ana Patricia

TUTOR:

MG. EVELYN ALEXANDRA TOVAR MOLINA

LATACUNGA-ECUADOR

MARZO-2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Endara Granda Ana Patricia, con cédula de ciudadanía No. 0504373788 Quintana Llumiquinga Jenifer Daniela, con cédula de ciudadanía No.0550229579, declaramos ser autores del presente **“PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPACIDAD DE MEDIACIÓN EN NIVELES DIRECTIVOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR TAMBILLO”**, siendo la Ing. Evelyn Alexandra Tovar Molina Mg, 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 del 2025



Ana Patricia Endara Granda
C.C: 0504373788



Jenifer Daniela Quintana Llumiquinga
C.C: 0550229579



AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor Proyecto de investigación sobre el título:

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPACIDAD DE MEDIACIÓN EN NIVELES DIRECTIVOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR TAMBILLO” de Quintana Llumiquinga Jenifer Daniela Endara Granda Ana Patricia, 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 25 de febrero 2025


MTR. EVELYN TOVAR
C.C.:0503804593
TUTORA


AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

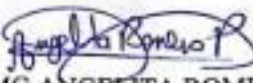
En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Proyecto de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas ; por cuanto, los postulantes: Quintana Llumiquinga Jenifer, Daniela Endara Granda Ana Patricia, con el título del Proyecto de Investigación **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPACIDAD DE MEDIACIÓN EN NIVELES DIRECTIVOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR TAMBILLO”** ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

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

Latacunga 20 de febrero 2025

Para constancia firman:


MG. MARTHA PATRICIA SILVA
C.I: 1716407992
LECTOR 1 (PRESIDENTE)


MG. ANGELITA ROMERO
C.I: 0503241119
LECTOR 2 (MIEMBRO)


MG. JUAN PABLO SAFLA
C.I: 0502423429
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO I

Con gratitud y respeto, queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, institución que ha sido nuestro pilar de formación académica y profesional. A lo largo de este camino, hemos encontrado no solo conocimientos, sino también valores, experiencias y grandes enseñanzas que nos han preparado para enfrentar los desafíos del futuro con responsabilidad y compromiso.

A cada uno de sus docentes por compartir sus conocimientos y guiarme en este camino académico, brindándome las herramientas necesarias para crecer profesionalmente.

A mi amado esposo, por su incondicional apoyo, paciencia y motivación en los momentos de mayor esfuerzo. Su confianza en mí ha sido mi mayor fortaleza.

A mis hijos, que son mi más grande inspiración. Por ellos, he perseverado y avanzado, demostrando que con dedicación y esfuerzo todo es posible.

Este logro es también de ustedes, quienes han estado a mi lado en cada paso de este camino.

AGRADECIMIENTO II

Al culminar esta etapa tan importante de mi vida académica, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que, de una u otra manera, hicieron posible la realización de este proyecto.

A Dios, fuente inagotable de fortaleza, sabiduría y fe. Su presencia en mi vida me ha dado la energía y la determinación para superar los desafíos que se presentaron a lo largo de esta travesía. Gracias por brindarme la paciencia y la perseverancia necesarias para culminar este proceso con éxito.

A mi mamá y mi hermano, mi pilar fundamental, cuyo amor incondicional, esfuerzo y sacrificio han sido el motor que me ha impulsado a seguir adelante. Gracias por sus consejos, su apoyo inquebrantable y por creer en mí incluso en los momentos de incertidumbre.

A mi tutora, Mtr. Evelyn Tobar por su invaluable guía, paciencia y compromiso durante la realización de este proyecto. Sus conocimientos y sugerencias han sido fundamentales para enriquecer este trabajo y para mi crecimiento como profesional.

A mi compañera y amiga Ana Endara, con quien compartí incontables horas de estudio. Gracias por su apoyo, por los momentos de compañerismo y por ser una fuente constante de motivación y aliento.

A la institución que me formó, la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme las herramientas académicas y humanas necesarias para crecer profesionalmente.

DEDICATORIA I

Con profundo amor y gratitud, dedico este trabajo a la memoria de mi querida madre Anita Granda , cuya presencia sigue viva en mi corazón y en cada paso que doy. Aunque ya no esté físicamente a mi lado, su amor, sus enseñanzas y su ejemplo han sido mi mayor fuente de inspiración. Mamita, este logro es también tuyo, porque todo lo que soy y todo lo que he logrado es gracias a ti. Cada esfuerzo, cada sacrificio y cada éxito son un homenaje a tu amor incondicional.

A mi esposo Ronny, quien ha sido mi compañero en este desafiante camino. Gracias por tu paciencia, por tu amor y por estar siempre a mi lado, alentándome a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Sin tu apoyo, este sueño no habría sido posible.

A mis hijos Emilio y Zaid, quienes son mi mayor tesoro y mi fuente inagotable de motivación. Cada noche de desvelo, cada hora de estudio y cada esfuerzo han tenido un solo propósito: demostrarles que con dedicación y perseverancia se pueden alcanzar los sueños. Espero que este logro sea para ustedes un ejemplo de que no hay límites cuando se lucha con pasión y esfuerzo.

Ana Endara

DEDICATORIA II

Este trabajo está dedicado, en primer lugar, a Dios, quien ha sido mi fortaleza y guía en cada paso de este camino de mi vida. A él agradezco las bendiciones, la sabiduría y la perseverancia que me ha permitido alcanzar este logro.

A mi madre Patricia, por su amor incondicional, por sus palabras de aliento y por su ejemplo de valentía y dedicación, gracias por estar siempre a mi lado por ayudarme y por creer en mí, incluso en los momentos más difíciles, sin su apoyo este sueño no habría sido posible.

A mi hermano Andy por su amor incondicional, por ser mi mayor fuente de inspiración y estar presente y acompañarme por el apoyo que me ha brindado en esta etapa de mi vida.

A mis amigos y familia porque siempre me han motivado y apoyado para lograr esta meta por sus palabras de aliento para no rendirme y por recordarme cual es mi objetivo

Jenifer Quintana

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPACIDAD DE MEDIACIÓN EN NIVELES DIRECTIVOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR TAMBILLO”

Autores:

Quintana Llumiquinga Jenifer Daniela

Endara Granda Ana Patricia

RESUMEN

Los bajos niveles de inteligencia emocional en los directivos de las organizaciones provoca deficiencia en las relaciones interpersonales y aumenta la probabilidad de conflictos. Por tal razón, esta investigación busca determinar la relación que tiene la inteligencia emocional en la capacidad de mediación en el nivel directivo de una empresa industrial del sector de Tambillo- Ecuador. La investigación realizada se enmarca en un enfoque cuantitativo, el tipo de diseño es transversal y descriptivo. Se aplicó la encuesta Emotion Awareness Questionnaire (EAQ30) Rieffe et al. (2008), la cual tiene un Alpha de Cronbach de (0.945) y un KMO (0,717), que significa que el instrumento es confiable para medir la inteligencia emocional. Para determinar la capacidad de mediación se utilizó el instrumento denominado “Habilidades Socioemocionales para la Mediación” propuesta por Benítez et al. (2021); la cual cuenta con una escala del Likert de 1 al 5; un Alpha de Cronbach de (0,858) y un KMO (0,720), siendo este una herramienta fiable para medir la capacidad de mediación. Por otro lado, para determinar la relación entre inteligencia emocional y la capacidad de mediación se utilizó el coeficiente de Pearson, el cual arrojó un valor de -0.326 lo que indica que existe una correlación negativa débil a moderada. Sin embargo, al realizar el proceso de correlación entre dimensiones, se encontró una correlación entre la dimensión de autoconciencia emocional con las tres dimensiones que son: 1) habilidad para la comprensión y gestión del conflicto, 2) habilidad para la conciencia y regulación de emociones, y 3) habilidades para facilitar la comunicación. Como propuesta, se plantean estrategias como realizar talleres sobre resolución de conflictos, dinámicas de *role-playing*, talleres de inteligencia emocional y un programa de autoafirmación, de igual forma las estrategias propuestas para la capacidad de mediación son la implementación de un código de conducta y talleres de comunicación asertiva. Finalmente, se concluye que la inteligencia emocional es clave para mejorar la mediación y reducir los conflictos, recomendando así, su integración en la formación en el nivel directivo empresarial para optimizar el clima organizacional y la eficiencia operativa.

Palabras clave: Habilidades, influencia, niveles directivos

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

**THEME: “EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS INFLUENCE ON THE
MEDIATION CAPACITY AT MANAGEMENT LEVELS OF A COMPANY IN THE
TAMBILLO SECTOR”**

Author:

Quintana Llumiquinga Jenifer Daniela

Endara Granda Ana Patricia

ABSTRACT

Emotional intelligence low levels among organizational executives lead to deficiencies in interpersonal relationships and increase the conflicts likelihood. Therefore, this study aims to determine the relationship between emotional intelligence and mediation capacity at the executive level in an industrial company in Tambillo, Ecuador. This research followed a quantitative approach with a cross-sectional and descriptive design. The Emotion Awareness Questionnaire (EAQ30) by Rieffe et al. (2007; 2008) was applied, which has a Cronbach's Alpha of 0.945, indicating that the instrument is reliable for measuring emotional intelligence. This instrument "Socio-Emotional Skills for Mediation," proposed by Benítez et al. (2021), was used to assess mediation capacity. This instrument employs a Likert scale from 1 to 5 and has a Cronbach's Alpha of 0.858 and a KMO of 0.717, confirming its reliability in measuring mediation capacity. Determining the relationship between emotional intelligence and mediation capacity, Pearson's correlation coefficient was applied, yielding a value of -0.326 and a KMO of 0.720, indicating a weak to moderate negative correlation. However, when analyzing correlations between dimensions, a relationship was found between the emotional self-awareness dimension and the three mediation skill dimensions: (1) ability to understand and manage conflict, (2) ability to recognize and regulate emotions, and (3) communication facilitation skills. Strategies such as conflict resolution workshops, role-playing activities, emotional intelligence training, and a self-affirmation program are suggested as a proposal. Additionally, strategies for improving mediation capacity include the code implementation of conduct and assertive communication workshops. Finally, this study concludes that emotional intelligence is a key factor in enhancing mediation and reducing conflicts. Therefore, its integration into executive-level training is recommended to optimize the organizational climate and improve operational efficiency.

Keywords: Skills, influence, executive levels.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al Idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPACIDAD DE MEDIACIÓN EN NIVELES DIRECTIVOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR TAMBILLO”** presentado por **Endara Granda Ana Patricia y Quintana Llumiquinga Jenifer Daniela**, egresadas de la carrera de **Gestión del Talento Humano**, perteneciente a la **Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad por lo que autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 26 de febrero del 2025

Atentamente,



Mg. Lidia Rebeca Yugla Lema.
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS-UTC
0502652340



**CENTRO
DE IDIOMAS**



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	II
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	III
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	IV
AGRADECIMIENTO I.....	V
AGRADECIMIENTO II.....	VI
DEDICATORIA I.....	VII
DEDICATORIA II.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
AVAL DE TRADUCCIÓN	XI
ÍNDICE DE CONTENIDOS	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XVII
1 INFORMACIÓN GENERAL.....	XIX
2 Planteamiento del Problema	XX
2.1. Planteamiento del Problema	XX
2.2. Justificación de la Investigación	XXI
2.3. Formulación del problema	XXII
2.4. Objetivo General.....	XXII

2.5.	Objetivos Específicos.....	XXII
3	Beneficiarios del Proyecto	26
3.1.	Beneficiarios Directos.....	26
3.2.	Beneficiarios Indirectos	26
4	Fundamentación Científico Técnica Marco Teórico	27
4.1.	Antecedentes	27
4.1.	Inteligencia Emocional (IE).....	29
4.2.	La Capacidad de Mediación.....	36
4.2.1.	Tipos de Capacidad de Mediación.....	37
4.2.2.	Elementos de la Capacidad de Mediación	39
4.2.3.	Niveles de Capacidad de Mediación.....	39
4.2.4.	Componentes de la Habilidad de Mediación	40
4.2.5.	Capacidad de Mediación en Líderes Empresariales	41
4.3.	Inteligencia Emocional y Mediación	41
4.4.	Impacto de la Inteligencia Emocional en la Capacidad de Mediación	42
5	Metodología Empleada	43
5.1.	Enfoque	43
5.2.	Diseño de la Investigación	43
5.3.	Tipos de Investigación	43
5.4.	Población.....	43
5.5.	Listado de cargos de Niveles Directivos.....	43
5.6.	Técnicas	45
6	Análisis y Discusión de los Resultados	47

6.1.	Prueba de normalidad	54
6.2.	Correlación por dimensión.....	54
6.3.	Correlación general.....	64
6.1.	Propuestas	66
7	Impacto	70
8	RECOMENDACIONES.....	71
9	BIBLIOGRAFÍA CITADA	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Actividades y sistemas de las tareas en función a los objetivos planteados.	23
Tabla 2	La Inteligencia Emocional (IE) en el contexto organizacional.	31
Tabla 3	Vínculo entre la IE y la Satisfacción Laboral en la Organización.	36
Tabla 4	Cargos de Niveles Directivos.	43
Tabla 5	Prueba de KMO	45
Tabla 6	Prueba de fiabilidad del Alfa de Cronbach	45
Tabla 7	Prueba de KMO	46
Tabla 8	Prueba de fiabilidad del Alfa de Cronbach	46
Tabla 9	Prueba de normalidad.	54
Tabla 10	Correlación de la dimensión autoconciencia emocional / dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	54
Tabla 11	Correlación de la dimensión autoconciencia emocional / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto	55
Tabla 12	Correlación de la dimensión autoconciencia emocional / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones	55
Tabla 13	Correlación de la dimensión empatía / dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	56
Tabla 14	Correlación de la dimensión empatía / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto	56
Tabla 15	Correlación de la dimensión empatía / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones	57
Tabla 16	Correlación de la dimensión auto concepto / dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	57
Tabla 17	Correlación de la dimensión auto concepto / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto	58

Tabla 18	Correlación de la dimensión auto concepto / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones	58
Tabla 19	Correlación de la dimensión autocontrol/ la dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	59
Tabla 20	Correlación de la dimensión autocontrol / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto	59
Tabla 21	Correlación de la dimensión autocontrol / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones	60
Tabla 22	Correlación de la dimensión de asertividad / y la dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	60
Tabla 23	Correlación de la dimensión asertividad / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto	61
Tabla 24	Correlación de la dimensión asertividad / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones	61
Tabla 25	Correlación de la dimensión de relaciones interpersonales /y la dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	62
Tabla 26	Correlación de la dimensión relaciones interpersonales / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto	62
Tabla 27	Correlación de la dimensión relaciones interpersonales / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones	63
Tabla 28	Cuadro de resumen de las variables de la inteligencia emocional y la capacidad de mediación	63
Tabla 29	Cuadro de resumen de las variables de la inteligencia emocional y la capacidad de mediación	64
Tabla 30	Estrategias de inteligencia emocional para la capacidad de medición.....	66
Tabla 31	Estrategias para fortalecer la capacidad de mediación.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Tipos de inteligencias múltiples por Gardner.	32
Figura 2	Elementos de la IE según Goleman.	34
Figura 3	Inteligencia Emocional	47
Figura 4	Capacidad de mediación	47
Figura 5	Autoconciencia emocional.....	48
Figura 6	Empatía	49
Figura 7	Autoconcepto	49
Figura 8	Autocontrol	50
Figura 9	Asertividad.....	50
Figura 10	Relaciones Interpersonales.....	51
Figura 11	Habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	51
Figura 12	Habilidades para facilitar la comunicación.....	52
Figura 13	Habilidad para la conciencia y regulación de emociones	53

1 INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPACIDAD DE MEDIACIÓN EN NIVELES DIRECTIVOS EN UNA EMPRESA TAMBILLO”

Fecha de inicio:

ABRIL 2024

Fecha de finalización:

MARZO 2025

Lugar de ejecución: La empresa Productos Paraíso del Ecuador C.L ubicada en la Carretera Panamericana km 25 Tambillo.

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Carrera de Gestión del Talento Humano

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde): N/A

Grupo de investigación: N/A

Equipo de Trabajo:

Endara Granda Ana Patricia C.I 0504373788

Quintana Llumiquinga Jenifer Daniela C.I 0550229579

Área de Conocimiento: Administrativa

Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde): Estudios del trabajo y gestión humana en las organizaciones del siglo XX.

2 Planteamiento del Problema

2.1. Planteamiento del Problema

En Argentina, Pereda quien fue citado por Paz (2021), determina a la inteligencia emocional como “una habilidad directiva de gran trascendencia en empresas. Sin embargo, actualmente la importancia que tiene la inteligencia emocional no es valorada como se debería, lo cual podría ser resultado de un escaso conocimiento de esta habilidad”.

En Guatemala, en un estudio que se realizó se concluyó que el 50% de los encuestados dijeron que la falta de comunicación entre trabajadores y empresarios ocasionan los conflictos, el 72% indicaron que los conflictos afectan directamente a su productividad, mientras que el 28% mencionó que prefería ignorar el conflicto y decía que este no le afectaba en ningún ámbito de su vida. En cuanto a la variable de conflictos, en Perú se realizó una investigación en la cual se determinó que los conflictos hicieron que la empresa no cumpla con la rentabilidad que precisaban puesto que tuvieron una caída del 50% en la productividad con respecto al periodo anterior. En cuanto a los estilos empleados para la resolución, se determinó que al no tener conocimiento de la magnitud que estos podían provocar, no se utilizó ninguno y los conflictos que se presentaron se fueron incrementando cada vez más(Chávez, 2018).

Dentro de las organizaciones del Ecuador, la capacidad de mediación y resolución de conflictos es importante para mantener un entorno de trabajo colaborativo y eficiente. Los líderes con alta inteligencia emocional se caracterizan por una mejor comprensión y regulación de sus propias emociones, así como por una mayor empatía hacia los demás, lo que sugiere que podrían tener una mayor eficacia en la mediación de conflictos(Chávez, 2018).

En el Ecuador, se realizó una investigación en la empresa Vicuña Textil S.A., en la cual se recalcó la necesidad de incrementar los niveles de inteligencia emocional, mediante la capacitación constante, puesto que tan solo un 31,48% tenía un nivel óptimo, y el 68,52% mostraba un nivel realmente insatisfactorio, así mismo, destacó la importancia de fomentar un equilibrio integral en el desarrollo de la inteligencia emocional y las actividades que realiza el trabajador en el puesto de trabajo, puesto que tan solo el 24,07% se ubicaba en niveles altos(Román, 2014).

En Quito, se determinó que el 45% de su población investigada tenían niveles altos de inteligencia emocional, el 43% niveles medios y el 12% niveles muy bajos, mencionando que los resultados dan falsas motivaciones al creer que gran parte de los colaboradores son inteligentes emocionalmente puesto que dichos resultados años más tarde, no se reflejaron en la disminución

del surgimiento de tensiones laborales. Es aquí, donde se recalca la influencia de la inteligencia emocional en conflictos y es por ello que las autoridades de las empresas buscan desarrollar más habilidades humanas dirigidas a mejorar las relaciones interpersonales (Román, 2014).

Los entornos de trabajo contemporáneos son cada vez más complejos, con equipos multiculturales y dinámicas de trabajo remoto que pueden generar malentendidos y conflictos muchos directivos carecen de habilidades de mediación efectivas, lo que resulta en la escalada de disputas, reducción de la moral del equipo y disminución de la productividad (Román, 2014).

Aunque la inteligencia emocional está reconocida en la teoría empresarial, su efecto en la práctica sobre las habilidades de mediación de los líderes sigue sin explorarse. Es posible que las intervenciones y los programas de desarrollo profesional actuales no aborden plenamente las habilidades emocionales necesarias para la resolución eficaz de conflictos. Se necesita investigar mas estos programas con los requisitos del mundo real.

En la actualidad, muchas organizaciones enfrentan desafíos significativos relacionados con la gestión de conflictos. Con la creciente diversidad en el lugar de trabajo y el aumento del trabajo remoto, los conflictos son más comunes y complejos. Los directivos que no poseen una sólida inteligencia emocional tienden a lidiar de manera ineficaz con estas situaciones, resultando en un ambiente laboral tenso y poco colaborativo. La capacitación en IE no siempre se integra en los programas de desarrollo directivo, lo que puede limitar la capacidad de los líderes para mediar de manera efectiva (Román, 2014).

El problema principal es que el nivel directivo de Productos Paraíso del Ecuador C.L pueden tener dificultades con la mediación de conflictos debido a deficiencias en las habilidades de inteligencia emocional. Esta investigación tiene como objetivo evaluar si el desarrollo de estas habilidades de mediación, el bienestar organizacional, el compromiso de los empleados y la resolución de problemas.

2.2. Justificación de la Investigación

Las empresas actuales se enfrentan a un entorno laboral dinámico con cambios rápidos y conflictos interpersonales. La mediación es clave para mantener relaciones sanas en el lugar de trabajo. Es importante explorar como la IE puede mejorar las habilidades de mediación de los directivos, mejorando su eficiencia. La IE desempeña un papel vital en el fortalecimiento de la capacidad de los lideres para resolver conflictos y fomentar interacciones positivas dentro de equipos y organizaciones.

Los líderes con alta inteligencia emocional son hábiles para gestionar sus propias emociones y pueden crear un clima emocional positivo dentro del equipo.

La justificación práctica responde a la necesidad de adoptar un estilo apropiado para la resolución de conflictos dentro de las organizaciones, puesto que es algo a lo que estamos propensos en varios momentos del día y se supone que se debe mostrar lo mejor de cada uno frente a esto, sin dejar de lado la individualidad, es decir, expresar de manera asertiva la incomodidad y a su vez recibir la retroalimentación necesaria, de tal forma que el conflicto quede totalmente solventado sin dejar cabos sueltos que podría influenciar de manera negativa a futuras situaciones conflictivas en el mismo entorno.

2.3. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que tiene la inteligencia emocional en la capacidad de mediación en niveles directivos de una empresa industrial del sector de tambillo?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la capacidad de mediación en los niveles directivos de una empresa industrial del sector de Tambillo.

2.5. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la inteligencia emocional y la capacidad de mediación.
- Diagnosticar la inteligencia emocional en la capacidad de mediación en los niveles directivos de una empresa industrial del sector de tambillo.
- Proponer estrategias de Inteligencia emocional para el fortalecimiento de la capacidad de mediación en niveles directivos de una empresa industrial del sector de tambillo

Tabla 1

Actividades y sistemas de las tareas en función a los objetivos planteados.

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Productos
Fundamentar teóricamente la inteligencia emocional y la capacidad de mediación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una búsqueda exhaustiva en bases de datos académicas (como <i>Google Scholar</i>, <i>JSTOR</i>, <i>Scopus</i>) y bibliotecas digitales sobre IE y mediación. 2. Seleccionar al menos 15 artículos relevantes y 5 libros que abordan estos conceptos desde diferentes perspectivas. 3. Comparar diferentes enfoques teóricos referentes al tema. 4. Identifica al menos tres teorías principales de IE (por ejemplo, la de Daniel Goleman, la de Mayer y Salovey). 5. Organizar la información recopilada de la revisión bibliográfica, análisis comparativo, entrevistas y casos prácticos en secciones temáticas (definiciones, teorías, aplicaciones). 6. Redactar el marco teórico, asegurando que esté bien estructurado y que fluya lógicamente de un tema a otro, conectando la IE y la capacidad de mediación. 7. Incorporar citas relevantes y referencias bibliográficas de manera adecuada siguiendo el estilo de citación requerido (APA, etc.). 	Semana 1- 5	Marco teórico

Diagnosticar la relación de inteligencia emocional en la capacidad de mediación en los niveles directivos de una empresa industrial del sector de Tambillo.

1. Identificar a los líderes dentro de la empresa, considerando diferentes niveles jerárquicos y departamentos.
2. Establecer criterios de inclusión y exclusión para seleccionar a los participantes, asegurando una representación adecuada.
3. Enviar invitaciones a los seleccionados, explicando el propósito del estudio y solicitando su consentimiento informado.
4. Compartir los cuestionarios que serán en línea mediante *Google forms*.
5. Proporcionar instrucciones claras sobre cómo completar los cuestionarios y establecer un tiempo límite para su finalización.
6. Codificar y organizar los datos obtenidos de los cuestionarios en una hoja de cálculo. Utilizando un software estadístico para analizar los resultados, buscando correlaciones entre los niveles de inteligencia emocional y la capacidad de mediación.
7. Redactar un informe que interprete los resultados obtenidos, destacando las tendencias observadas en los niveles de inteligencia emocional y capacidad de mediación.

Semana 6- 12.

Diagnóstico la influencia de la Inteligencia Emocional en la capacidad de mediación.

<p>Proponer estrategias de Inteligencia emocional para la capacidad de mediación de niveles directivos de una empresa industrial del sector de Tambillo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una revisión exhaustiva de estudios y publicaciones sobre estrategias de inteligencia emocional que han demostrado mejorar la capacidad de mediación. 2. Clasificar las estrategias encontradas en categorías. 3. Redactar un informe que resuma los hallazgos y su relevancia para el contexto de la empresa. 	<p>Semana 6- 12</p>	<p>Estrategias de Inteligencia emocional para la capacidad de mediación</p>
--	--	---------------------	---

Fuente: Elaboración propia.

3 Beneficiarios del Proyecto

Este proyecto busca investigar la relación entre la inteligencia emocional y la capacidad de mediación en los niveles directivos de la empresa Productos Paraíso del Ecuador CL. Los beneficios generados por este proyecto se extienden a diversos actores involucrados, siendo así los más destacados la empresa, la universidad y los estudiantes.

3.1. Beneficiarios Directos

Directivos de la empresa en estudio: Al estar en posiciones de liderazgo, los directivos serán los principales beneficiarios del estudio, ya que comprenderán cómo la inteligencia emocional influye en su capacidad de mediación. Podrán aplicar estrategias para gestionar mejor sus emociones y las de su equipo, favoreciendo un ambiente laboral más saludable.

Colaboradores y empleados de la empresa: Un liderazgo más efectivo y empático mejorará la comunicación interna, reduciendo tensiones en el entorno de trabajo y se beneficiarán de un ambiente más armonioso, donde los conflictos se manejen de manera efectiva sin afectar la productividad.

La empresa del sector Tambillo en estudio: Una empresa con directivos capacitados en inteligencia emocional tendrá mejores prácticas de liderazgo y resolución de conflictos esto puede traducirse en mayor eficiencia operativa, menor rotación de personal y una cultura organizacional más positiva.

Estudiantes e investigadores que realizan el estudio: Al aplicar teorías sobre inteligencia emocional en un entorno empresarial real, podrán fortalecer su formación académica y experiencia investigativa obtendrán información relevante sobre cómo la mediación influye en la gestión empresarial.

3.2. Beneficiarios Indirectos

Cientes y proveedores de la empresa: Un ambiente laboral más estable y una mejor comunicación interna pueden llevar a una atención al cliente más eficiente las empresas proveedoras pueden beneficiarse de una relación comercial más fluida con una empresa bien organizada y con liderazgo eficiente.

Otras empresas del sector Tambillo: La investigación puede servir como referencia para otras empresas interesadas en mejorar su gestión de liderazgo y mediación de conflictos si los resultados del estudio son positivos, otras empresas pueden implementar estrategias similares, beneficiando al sector en general.

Beneficios para la Universidad: Permitirá que la UTC genere conocimiento relevante y aplicado en el campo de la gestión de talento humano, inteligencia emocional y mediación en el entorno laboral. Los resultados de la investigación pueden ser utilizados para enriquecer el cuerpo académico de la universidad, ofreciendo nuevas perspectivas y metodologías sobre cómo aplicar teorías de inteligencia emocional en un contexto empresarial real.

4 Fundamentación Científico Técnica Marco Teórico

4.1. Antecedentes

La investigación "Desarrollo de la inteligencia emocional en directivos de empresas turísticas" hecho en Cuba por Parra et al. (2025), menciona que su propósito se enmarcó en aplicar un proceso encaminado a fortalecer la (IE) en los líderes del ámbito turístico. En el cual su metodología de investigación basó en un enfoque mixto, incorporando métodos de enfoque cuantitativo y cualitativo. Su procedimiento estuvo compuesto por etapas o fases, una de diagnóstico, otra de diseño de estrategias, la siguiente de implementación y la cuarta de evaluación. Este trabajo tuvo lugar en la oficina de Transtur Holguín, incluyendo encuestas y análisis de percepciones entre los directivos y sus empleados.

Por otro lado, menciona que uno de sus descubrimientos más importantes fue encontrar existencia de desacuerdos entre la autopercepción de los directivos y la percepción de sus dependientes sobre su IE, lo que demuestra una autovaloración débil por parte de los líderes en la dirección. La autora concluyó que una mejor estructura de la IE del nivel directivo contribuye a alinear la autoevaluación con la percepción externa, lo que a su vez fortalece el liderazgo y mejora el clima organizacional.

Un siguiente estudio realizado por el autor Biedma (2021), "Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones" de México, abordando el objetivo: analizar cómo la IE impacta en la selección de empleados, motivación, rendimiento, liderazgo y toma de decisiones en las organizaciones, para esta investigación el autor se enfocó en los procesos de revisión fundamentada del estado del arte. Esta revisión incluyó artículos científicos, comunicaciones divulgadas y monografías de editoriales prestigiosas internacionalmente, las cuales se consideran como fuentes confiables.

Su hallazgo más interesante es que el autor pudo identificar una relación positiva entre la inteligencia emocional y las variables analizadas, por lo que recomienda que exista un mayor nivel de IE en los directivos, de esta forma se contribuye a una mejor gestión de los recursos humanos.

Como conclusión, el autor menciona que existe la necesidad de diseñar un modelo que evidencie el impacto de la IE en la gestión del talento humano, además recomienda la realización de más estudios empíricos en el ámbito empresarial para profundizar en el análisis de estas relaciones.

Así también, Afanador et al. (2021) realizó el examen sobre “La importancia de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en el entorno laboral” en Colombia, su objetivo era subrayar la importancia de la comprensión emocional en la resolución de conflictos en el lugar de trabajo. Para ello, como metodología realizaron una revisión literaria y conceptualización de estos problemas. Este estudio reveló que la IE desempeña un papel fundamental en la resolución de problemas, facilitando el autoconocimiento y la autorregulación, aspectos esenciales en el entorno empresarial.

En este mismo orden de ideas, Ledesma & Evangelista (2020), realizó un trabajo nombrado “Estudio empírico acerca de la Inteligencia Emocional de los mandos medios de una empresa manufacturera en la Zona Norte del Estado de México”, el cual se centró en examinar el nivel de IE de los mandos medios en la organización mencionada, así como su impacto en el desempeño laboral, el liderazgo y la gestión de equipos. Para ello, se empleó una metodología empírica combinando enfoques cuantitativos y cualitativos, por medio encuestas, entrevistas y pruebas psicométricas pudieron evaluar componentes clave de la IE, tales como las habilidades sociales, la autorregulación, el autoconocimiento, la empatía, y la motivación.

Sus hallazgos revelaron una correlación positiva entre un alto nivel de inteligencia emocional y un liderazgo más sólido, una toma de decisiones más efectiva y una mejor capacidad para resolver conflictos dentro del equipo. Además, se detectaron áreas de mejora en el desarrollo de competencias emocionales, especialmente en lo relacionado con la gestión del estrés y la empatía hacia los colaboradores. En conclusión, el estudio destaca que las características personales evaluadas no influyen significativamente en la IE de los mandos medios, sugiriendo que otros factores podrían ser determinantes en su desarrollo.

Para finalizar, se rescata la investigación titulada "Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo" realizada por Duque et al. (2017), el problema de estudio radica en cómo la inteligencia emocional afecta el desarrollo de competencias laborales en empleados administrativos. La metodología utilizada fue el empleo de una encuesta a 122 estudiantes de maestría con más de tres años de experiencia laboral en cargos administrativos. Se utilizó análisis factorial exploratorio y regresión

lineal para evaluar la relación entre aptitudes emocionales y sociales con las competencias laborales.

El hallazgo más importante de la investigación revela es que el autor determinó que tanto las aptitudes emocionales como las sociales influyen positivamente en competencias laborales como el trabajo en equipo, el reconocimiento de emociones, la orientación al logro, la comunicación, la percepción y la negociación.

4.1. Inteligencia Emocional (IE)

La inteligencia emocional para Aguagallo et al. (2025), se define como la capacidad para identificar, comprender y controlar tanto las emociones de sí mismo como las de otras personas. Esta habilidad no solo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales dentro de las empresas, sino que también contribuye de manera directa en las decisiones de los líderes. En un contexto empresarial donde las emociones pueden afectar considerablemente en el comportamiento y la productividad, el poder gestionarlas se convierte en un componente fundamental.

Entonces, se comprende la habilidad del ser humano para manejar las emociones individuales y de otros individuos es parte de la IE. En un entorno laboral, su importancia radica en la capacidad de reforzar las relaciones interpersonales, facilitando la toma de decisiones adecuadas, que permitan incrementar la productividad.

Por otro lado, la inteligencia emocional o también conocida como coeficiente emocional, es la capacidad de reconocer, interpretar y manejar las emociones propias y ajenas. Un alto nivel de IE facilita la conexión con otras personas sean del contexto personal como el laboral, mejorando las relaciones interpersonales empáticas, la comunicación eficaz y asertiva, la solución de problemas y la expresión apropiada de los sentimientos. (Martins, 2025)

En referencia a lo citado, se comprende que contar con un elevado nivel de IE ayuda a comprender de mejor manera las emociones de las personas del entorno, contribuyendo a mejorar las relaciones sociales e interpersonales, además, promueve una comunicación eficaz y agiliza la resolución de conflictos dentro de la organización.

Del mismo modo, Guerri (2016) afirma que la IE no solo ayuda a manejar el estrés y las emociones en momentos complicados, sino que también contribuye a mejorar la conexión con las personas que están alrededor. Convirtiéndolo en un ser capaz de reconocer cuando un amigo se siente triste o un colega está molesto, esto es crucial para fomentar relaciones saludables y exitosas

en una empresa. Algunos especialistas aseguran que la IE puede tener un impacto mayor que el coeficiente intelectual, pues afecta directamente la interacción en los ámbitos social y profesional.

En consecuencia, la práctica de meditación además de facilitar el control del estrés y las emociones complejas, también potencia las conexiones con los demás. Es esencial saber detectar las emociones negativas o los bajos estados de ánimo tanto de amigos como de colegas de trabajo, para activar la parte empática propia y de esta forma construir relaciones interpersonales efectivas y armoniosas. Muchos sostienen que la IE es esencial tanto en el contexto de la vida cotidiana como el laboral puesto que influye de manera directa en las interacciones sociales.

Así también, se considera a la IE como “la habilidad de automotivarse, lo implica principalmente en la capacidad de disciplinarse a uno mismo para alcanzar metas y objetivos propuestos. Está relacionada también con la capacidad de posponer la gratificación y controlar la impulsividad personal” (Jiménez, 2017, p. 480). En otras palabras, la IE se presenta como una herramienta fundamental en el ser humano para alcanzar el éxito en la vida personal y profesional. Al desarrollar habilidades específicas, es posible auto incentivarse, manejar las emociones, establecer y lograr objetivos, además de tomar decisiones acertadas. Tal como lo menciona Salazar (2021), “la IE gestiona las emociones y emplea esta información para generar comportamientos adecuados y alineados con los objetivos establecidos”.

El mantener una IE alta es importante para llevar una vida más agradable. Al plantar esta destreza en el ser humano, se puede mejorar sus relaciones, fortalecer su capacidad de recuperación y hacer elecciones más acertadas.

En este mismo orden de ideas, Regader (2015) menciona que, La IE es un concepto que permite comprender cómo se puede influir de manera adaptativa e inteligente tanto en las propias emociones como en la interpretación de los estados emocionales de otras personas. Este aspecto juega un rol fundamental en las relaciones sociales y en las estrategias que se emplean para la adaptación de las personas en el entorno.

Entonces se entiende que, la IE provee las herramientas necesarias para ajustarse fácilmente a diferentes circunstancias y entornos, respondiendo con adaptabilidad y atención a las dinámicas emocionales y sociales que surgen en cada situación, además, están ayudando a forjar conexiones más resistentes ante los retos interpersonales con una postura activa y equilibrada.

Finalmente, se podría mencionar que la IE brinda una amplia posibilidad de reflexionar sobre las emociones propias, comprender sentimientos y cómo estos influyen en el

comportamiento de una persona. Permitiendo percibir las emociones de los demás, lo que fortalece la comunicación y las buenas relaciones. Las personas que poseen estas emociones son capaces de tomar decisiones más acertadas y actuar de manera más efectiva en la toma de decisiones para enfrentar las situaciones de la vida cotidiana.

Tabla 2

La Inteligencia Emocional (IE) en el contexto organizacional.

Aspecto	Descripción
Definición	Habilidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los otros.
Componentes principales	Autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales.
Impacto en las organizaciones	Mejora el clima laboral, fomenta el trabajo en equipo, aumenta la productividad, reduce conflictos internos.

Fuente: elaboración propia.

▪ ***Tipos de Inteligencia Emocional***

La inteligencia emocional está conformada por varios tipos o componentes que permiten gestionar de manera efectiva las emociones propias y las de otras personas. Se puede destacar la autoconciencia emocional, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, cada uno es una parte fundamental para la manera en que el ser humano interactúa con el entorno.

A continuación, se resalta el enfoque propuesto por Howard Gardner (como se citó en Macías, 2002), mismo que habla sobre las diversas formas de inteligencia puede aplicarse para la comprensión de la IE.

Figura 1

Tipos de inteligencias múltiples por Gardner.



Fuente: (Macías, 2002)

La teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner beneficia la comprensión sobre la inteligencia, al demostrar que no se trata de una habilidad única, sino de un conjunto de capacidades que difiere en cada persona. Cada tipo de inteligencia refleja una forma distinta de procesar la información y enfrentar retos o desafíos, lo que resalta la importancia de reconocer y valorar las diversas habilidades individuales.

Por otro lado, Goleman (como se citó en Leal, 2022), menciona que la inteligencia emocional se fundamenta en diversos aspectos que surgen a partir de elementos específicos de las habilidades emocionales. Partiendo de la teoría de las inteligencias múltiples Goleman logró identificar dos tipos fundamentales de inteligencia emocional:

Inteligencia intrapersonal: se enmarca en la habilidad que tiene un individuo para reconocerse a sí mismo, gestionar sus emociones y utilizar ese conocimiento para orientar su comportamiento.

Inteligencia interpersonal: implica la habilidad de reconocer, entender y responder a las emociones de los demás, basados en la empatía, la comunicación asertiva, el conveniente trabajo en equipo para resolver problemas de su entorno.

La inteligencia intrapersonal e interpersonal a pesar de ser distintas, ambas muy entrelazadas. Un profundo autoconocimiento (es decir, inteligencia intrapersonal) permite a las personas construir relaciones más auténticas y empáticas con los demás (es decir, inteligencia interpersonal). En fin, ambas son esenciales para el crecimiento personal, profesional y social. Al desarrollar estas habilidades, se puede mejorar las relaciones, aumentar la autoestima y alcanzar un gran bienestar emocional (Leal, 2022).

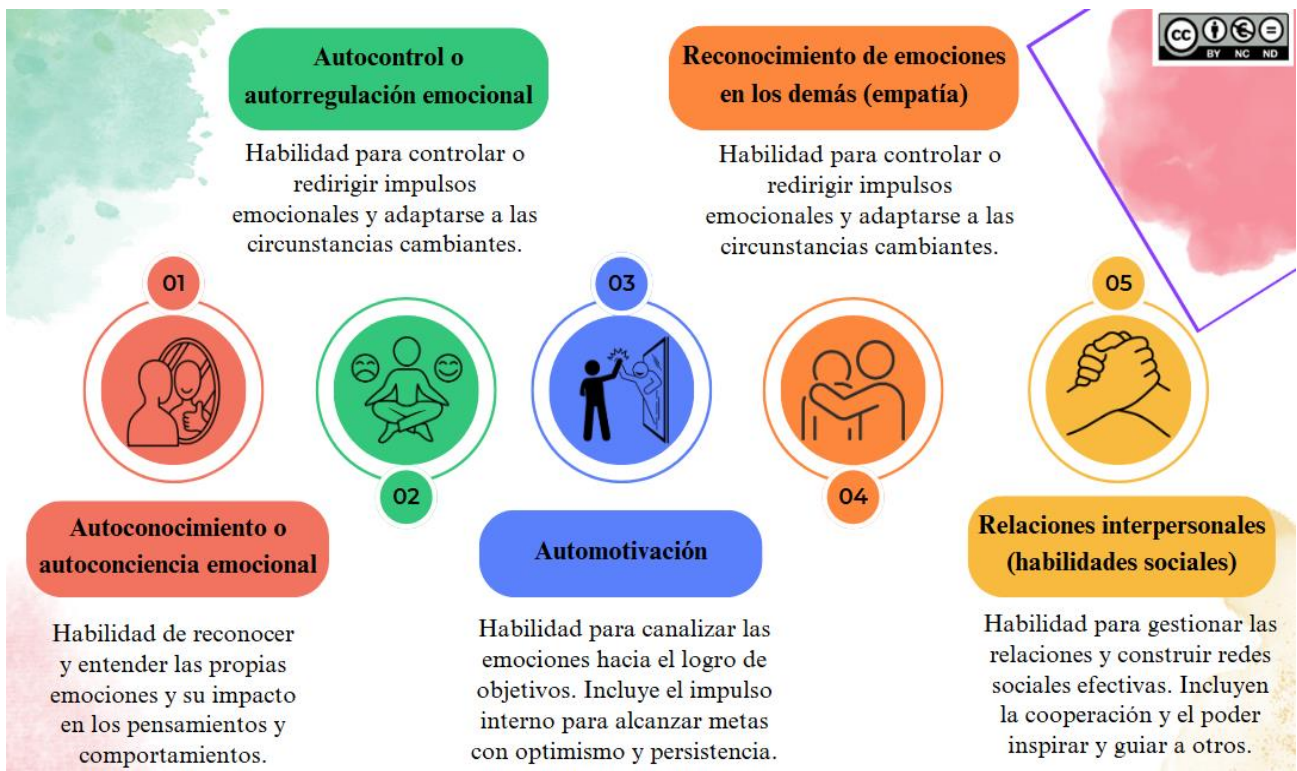
Aunque ambos tipos de inteligencia hablan sobre el manejo emocional, cumplen diferentes objetivos. El hablar de inteligencia interpersonal no se trata de resaltar una habilidad innata del ser humano, sino que está se forma y se fortalece a lo largo de la experiencia, desde la infancia hasta su vida adulta, por lo que se vuelve fundamental fomentar este tema en el entorno educativo. A diferencia de la inteligencia intrapersonal, la cual se refiere a la aceptación de la frustración y trabajar en la búsqueda de la felicidad y el mejoramiento de la autoestima. Estas dos inteligencias son necesarias para el desarrollo de relaciones sociales saludables y una gestión emocional.

- ***Elementos de la Inteligencia Emocional***

Los elementos de la IE, según Goleman (citado por Regader, 2015), son primordiales para las personas, puesto que le permiten reconocer, comprender y manejar las propias emociones, así como interactuar activamente con el resto. Estos componentes son fundamentales tanto en el contexto personal como profesional. A continuación, se detallan cinco elementos clave:

Figura 2

Elementos de la IE según Goleman.



Fuente: (Regader, 2015)

Así mismo, se considera que las organizaciones se encuentran en una constante necesidad de mejorar y hacer percibir su desempeño laboral con la finalidad de llegar a los altos estándares de competencia en el mercado. Por lo que, se ha ido dando una evolución en el mundo laboral debido al avance de la tecnología, los nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, así como, por la disposición emocional de las personas en sus respectivas áreas de trabajo, lo que permite distinguir a las emociones como uno de los factores que inciden, ya sea positiva o negativamente en el ambiente laboral.

De igual manera, los empleados que interactúan con otras personas en su entorno laboral deben ser capaces de gestionar sus emociones de manera efectiva durante esas interacciones. El control emocional permite mantener la calma, responder de forma adecuada ante situaciones complicadas y crear un ambiente de trabajo respetuoso y productivo. La capacidad de manejar las emociones propias no solo mejora la comunicación, sino que también facilita la resolución de conflictos y el establecimiento de relaciones profesionales saludables. Esto sin duda es muy

importante en actividades donde el trato con clientes, compañeros o equipos es fundamental para el éxito de la organización.

▪ ***Vínculo entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en la Organización***

El vínculo entre la IE y la satisfacción laboral en una empresa es un tema clave para entender cómo las emociones de los empleados influyen en su desempeño, bienestar y compromiso dentro del entorno laboral. Este vínculo es esencial para la formación de un ambiente laboral positivo, donde los trabajadores se sientan motivados, apoyados y valorados.

Según Naveros & Saldaña (2024), en su investigación basada en una revisión de la literatura, establece una conexión entre los principales componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones clave de la satisfacción laboral dentro de la organización, dentro de este se vinculan los componentes de la teoría de la IE de Goleman con las variables de satisfacción laboral propuestas por Meliá y Peiró. En particular, el componente de 'Conciencia de sí mismo' está relacionado con la dimensión de 'Satisfacción con la supervisión'. Esto se debe a que un colaborador con una buena conciencia emocional puede evaluar de manera objetiva la situación que lo afecta, reconocer sus emociones y comunicarlas de forma clara, sencilla y apropiada a su supervisor, facilitando así la toma de decisiones.

La habilidad de IE está relacionada con la satisfacción en el trabajo, dado que sus elementos impactan diversos factores del entorno laboral. El auto reconocimiento permite tanto a los trabajadores como a los líderes determinar y expresar sus sentimientos de manera apropiada, lo que contribuye a establecer mejores relaciones, al igual que, gestionar sus emociones de manera efectiva, lo que mejora la comunicación y las relaciones entre colegas, creando un ambiente laboral más acertado y eficiente, lo que a su vez mejora la satisfacción y el rendimiento del grupo.

Según Morales (2023), en su proyecto de titulación, menciona que cuando los empleados pueden reconocer y expresar sus emociones de manera acertada, mejoran su satisfacción. Pero cuando la comunicación no fluye de manera correcta, el personal generalmente se siente insatisfecho, lo que afecta directamente su desempeño laboral, perjudicando a la organización tanto a nivel económico como en su posicionamiento.

Un entorno laboral que carece de una comunicación asertiva y que presenta condiciones físicas inadecuadas para sus empleados puede llevar a la insatisfacción, lo que puede provocar una disminución en el potencial de productividad. Por esta razón, muchas organizaciones están

incluyendo la IE como un elemento esencial para el desarrollo del talento humano. Implementar esta inteligencia no solo ayuda en la evaluación y autorregulación de las emociones, sino también contribuye a fomentar cambios en comportamientos inadecuados, mejorando la interacción social y la adaptación en el lugar de trabajo. Esto, a su vez, es beneficioso para el bienestar de los empleados y el éxito de la empresa.

Tabla 3

Vínculo entre la IE y la Satisfacción Laboral en la Organización.

Inteligencia emocional	Satisfacción laboral	Vínculo
Conciencia de sí mismo	Satisfacción con la supervisión.	Un colaborador con alta autoconciencia puede evaluar sus emociones y comunicarlas a su supervisor de manera adecuada, favoreciendo una gestión efectiva.
Motivación	Satisfacción con el trabajo en sí mismo.	La capacidad de controlar impulsos y manejar el estrés ayuda a adaptarse mejor a las condiciones laborales, reduciendo la frustración.
Empatía	Satisfacción con las relaciones laborales.	La empatía fomenta la cooperación y mejora la comunicación, creando un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio.
Habilidades sociales	Satisfacción con el reconocimiento y promoción.	Un líder o colaborador con buenas habilidades sociales construye relaciones sólidas, lo que puede traducirse en mayor reconocimiento y oportunidades de crecimiento.

Fuente: (Morales, 2023)

4.2.La Capacidad de Mediación

Según Silva et al. (2020), la mediación es un proceso en el que las partes involucradas en un conflicto discuten sus desacuerdos con el apoyo de un tercero, el cual debe ser imparcial y capacitado, este se encarga de facilitar el diálogo y la negociación para ayudar a alcanzar un acuerdo mutuo. Este procedimiento es adecuado para mediar un sin fin de disputas, como

transacciones comerciales, lesiones personales, cuestiones laborales, conflictos familiares, divorcios y otros asuntos en los que no estén en juego cuestiones procesales o probatorias complejas, permitiendo encontrar soluciones adecuadas, evitando procedimientos legales.

La mediación se puede aplicar en diversos ámbitos, como familiar, laboral, comercial y educativo, ofreciendo una alternativa a procedimientos legales complejos. Ayuda a resolver problemas de manera eficiente y económica mientras fomenta relaciones respetuosas. La mediación de conflictos implica un mediador neutral que facilita un acuerdo entre las partes en conflicto, evitando la confrontación. Fomenta la escucha activa y desalienta el juicio sobre las diferencias. En última instancia, la mediación busca resolver conflictos fuera del sistema judicial, utilizando métodos de negociación para encontrar soluciones mutuamente beneficiosas. Por tanto, se basa en que las partes logren voluntariamente un acuerdo satisfactorio, promoviendo soluciones y relaciones basadas en el respeto (Ruiz, 2022).

Dicho de otra forma, la mediación conforma un conjunto de prácticas orientadas a resolver conflictos por vías alternativas al proceso legal, facilitando la negociación y el abordaje de discordias de manera colaborativa. Por lo tanto, esta se conoce como una intervención de negociación de un tercero aceptable, objetivo y neutral, que carece de una decisión autorizada de ayudar a las partes a llegar voluntariamente a un acuerdo entre sí. El enfoque principal de la mediación es motivar a que las partes involucradas surjan de manera espontánea, promoviendo el diálogo y la cooperación este método puede ser más rápido y de mero costo que un juicio legal.

Finalmente, este término se destaca porque no solo resuelve disputas o conflictos, sino que también fortalece competencias para aprender a convivir en la sociedad, como la empatía, la comunicación asertiva y la toma de decisiones. En un contexto educativo, su incorporación contribuye a la creación de una educación inclusiva y resiliente, donde los estudiantes van a ser capaces de adaptarse a los retos del mundo contemporáneo, en el familiar es una herramienta eficaz para resolver conflictos que nacen de situaciones delicadas, como separaciones, custodias, disputas por herencias, entre otros; y en el ámbito laboral facilita el manejo de conflictos, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y productivo.

4.2.1. Tipos de Capacidad de Mediación

Para un grupo de expertos en Ciencias de la Salud de la Universidad Internacional de Valencia (2021), hay varios tipos de mediación que se determinan según los ámbitos en los que se

presentan los conflictos. Cada uno tiene sus propias características y responde a las necesidades particulares de los involucrados. A continuación, se describen los más habituales:

- **Mediación familiar:** se orienta en resolver disputas dentro del núcleo familiar, como divorcios, separaciones, acuerdos de custodia, o problemas de convivencia. El objetivo es restaurar el diálogo y ayudar a las partes a encontrar soluciones que favorezcan el bienestar de todos.
- **Mediación empresarial o laboral:** se utiliza para resolver conflictos entre empleados y empleadores, o dentro de equipos de trabajo. Estos pueden incluir desacuerdos sobre condiciones laborales, acoso laboral, despidos, o problemas de comunicación entre las partes. La mediación laboral busca mejorar las relaciones laborales, optimizar la productividad y prevenir disputas judiciales.
- **Mediación escolar:** en el contexto educativo tiene la finalidad de brindar soluciones satisfactorias para solucionar el conflicto entre estudiantes, docentes y/o padres de familia., promoviendo un buen clima escolar enmarcados en el respeto a las individualidades y la colaboración de toda la comunidad educativa.
- **Mediación social:** interviene en la solución de conflictos entre los miembros de una comunidad, barrio o sociedad, es decir, entre vecinos, directivos barriales, habitantes de la zona, entre otros, previniendo la existencia de juicios civiles que benefician a las partes.

En conclusión, la mediación es un proceso voluntario y confidencial en el que un tercero imparcial o mediador, ayuda a las partes en conflicto a encontrar una solución de mutuo acuerdo, motivando a mantener en el diálogo, la cooperación y el entendimiento mutuo.

Entre los tipos de mediación que varían según el ámbito se encuentran:

No obstante, también existen algunos tipos de capacidad de mediación propuestos por Santillán (2021), los cuales hacen referencia a las habilidades y competencias que una persona o un grupo pueden desarrollar para intervenir en situaciones conflictivas, promoviendo la comunicación y la solución de problemas. Entre ellos tenemos:

- **Intrapersonal**
- **Interpersonal**
- **Grupal**
- **Intergrupal**

- **Social**

Por lo tanto, se comprende que las distintas habilidades de mediación juegan un rol importante en la solución de conflictos personales o colectivos, ya que permiten a las partes involucradas encontrar soluciones beneficiosas para ambos. Así, al fomentar la comunicación, el entendimiento y el respeto, la mediación se configura como una clave para enfrentar los retos sociales de la actualidad y construir un futuro más armonioso.

4.2.2. Elementos de la Capacidad de Mediación

Estos elementos se pueden organizar en aspectos que facilitan el proceso de mediación y elevan las posibilidades de alcanzar a una solución exitosa. Para Armas (2003) los elementos son:

- **Neutralidad:** ayuda a generar un entorno seguro para una comunicación sincera, permitiendo que las partes expresen sus opiniones sin temor a ser juzgados
- **Empatía:** se debe poner en el lugar del otro, entendiendo sus emociones y pensamientos, promoviendo un ambiente de confianza.
- **Habilidades de comunicación:** expresar ideas de manera sencilla, clara, asertiva y respetuosa, garantizando que sean escuchados pero que también escuchen al otro, con esto se evitará malentendidos.
- **Resolución creativa de problemas:** proponer soluciones creativas, innovadoras y adaptadas a las circunstancias del conflicto.
- **Flexibilidad:** permite al mediador adaptarse a las necesidades de las partes involucradas y a la evolución del conflicto.
- **Compromiso con la resolución:** trabajar para lograr una solución satisfactoria es un elemento fundamental.
- **Confidencialidad:** fomentar la honestidad y la franqueza.

Estos elementos mejoran la capacidad de mediación, permitiendo a las partes interactuar de manera constructiva y trabajar hacia una solución mutuamente aceptable. El interés por alcanzar un acuerdo es importante para que los involucrados estén dispuestos a trabajar juntos, fortaleciendo un ambiente de confianza y honestidad durante todo el proceso.

4.2.3. Niveles de Capacidad de Mediación

Martínez (2020), clasifica estos niveles según el grado de habilidad y experiencia que posee el mediador o las partes involucradas en el manejo de conflicto:

- **Nivel básico**

- Nivel intermedio
- Nivel avanzado
- Nivel experto

Dicho sistema de clasificación se utiliza para informar sobre la progresión de los mediadores y avanzar en los procesos de resolución de conflictos, no solo guía el crecimiento profesional de los mediadores, sino que también asegura que procesos de resolución de conflictos sean más efectivos.

4.2.4. Componentes de la Habilidad de Mediación

Para Barboza et al. (2024), los componentes son fundamentales para garantizar un proceso de mediación eficaz y satisfactorio. Entre los más importantes se encuentran:



Fuente:(Barboza et al., 2024)

Los componentes de las habilidades de mediación son necesarios para garantizar que el proceso de resolución de conflictos sea efectivo, justo y satisfactorio. Todos desempeñan un papel

fundamental en asegurar un clima de confianza, respeto y colaboración entre ambas partes, donde estas puedan expresar sus inquietudes y trabajar de forma conjunta en la búsqueda de soluciones.

4.2.5. Capacidad de Mediación en Líderes Empresariales

Según Silva et al. (2020), describe a la mediación en un contexto empresarial, considerándose como la capacidad de facilitar la resolución de conflictos de manera imparcial y constructiva entre los involucrados. Los líderes de las organizaciones con habilidades de mediación efectiva no solo son capaces de disminuir conflictos de manera proactiva, sino que también fomentan un ambiente de trabajo productivo.

Por consiguiente, las responsabilidades del mediador se regirán en aspectos más concretos y visibles del proceso de mediación, incluyendo acciones necesarias para planificar, estructurar y guiar el desarrollo del mismo de manera efectiva. Entre estos se tiene

- La infraestructura.
- Intervenciones.
- Asesoramiento.

El conjunto de actividades que el mediador considera necesarias para cumplir con su rol, y que pueden verse afectadas por:

- Grados de dedicación a sus propias creencias y principios.
- Compromisos implícitos derivados de los grupos de pertenencia.
- La percepción de la propia imagen a lo largo del proceso.

La habilidad de mediación en los líderes empresariales es fundamental para abordar y resolver desacuerdos de forma justa y eficaz.

4.3. Inteligencia Emocional y Mediación

Para Alfaro y Gómez (2022), la IE desempeña un papel vital en la habilidad de mediación, ya que influye directamente en la capacidad de un líder para gestionar conflictos. Los líderes con una elevada IE son más efectivos en la mediación porque:

- Manejan sus emociones
- Comprenden a los demás
- Fomentan la comunicación abierta

Estas habilidades están interrelacionadas, ya que la IE es fundamental para una mediación exitosa. La capacidad de empatía y autorregulación en el procesos de mediación son necesarios

para escuchar de forma activa, controlando las tensiones y ayudando a encontrar soluciones pacíficas y equitativas.

4.4. Impacto de la Inteligencia Emocional en la Capacidad de Mediación

Para Martínez (2020), la inteligencia emocional juega un papel crucial en la capacidad de mediación, influenciando tanto el proceso como los resultados. Por lo tanto, los mediadores con un alto nivel de IE son capaces de:

- Mejorar la Comunicación
- Gestionar las emociones
- Tener empatía
- Identificar intereses
- Construir entornos de confianza
- Resolver de conflictos

Dado que varias veces durante el proceso de mediación los participantes se llenan de momentos emocionales, como ira, frustración o miedo, que pueden controlar el rumbo en el que la mediación llevará el proceso, la IE ayuda y potencia las habilidades del mediador, lo que podría resultar en un acuerdo más satisfactorio y duradero de los conflictos.

3.5 Beneficios de la IE y la Capacidad de Mediación para la Empresa

En la empresa, la efectividad de un buen líder va más allá de su capacidad de gestión. En este contexto, la IE y la capacidad de mediación son cruciales en el éxito organizacional. Estos aspectos, aunque diferentes, están interrelacionados y contribuyendo al desarrollo de un ambiente laboral saludable, la resolución de conflictos y la toma de decisiones acertadas (García, 2024).

Invertir en el desarrollo de la IE y la capacidad de mediación ofrece numerosos beneficios para las organizaciones como son: mayor satisfacción de los empleados puesto que un ambiente de trabajo en el que los conflictos se resuelven de manera efectiva y justa contribuye a una mayor satisfacción laboral, incremento en la productividad ya que la resolución eficaz de conflictos y la mejora en la comunicación llevan a un aumento en la eficiencia y el rendimiento del equipo y la reducción de la rotación de personal al contar con un entorno de trabajo positivo y colaborativo reduce la probabilidad de rotación de personal y mejora la retención de talento.

Los líderes emocionalmente inteligentes son capaces de crear vínculos sólidos con sus equipos, lo que aumenta la motivación, la colaboración y la productividad.

5 Metodología Empleada

5.1. Enfoque

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se centró en la recopilación y análisis de datos numéricos para establecer relaciones y patrones entre la IE y la capacidad de mediación en los niveles directivos de la empresa. Tal como lo afirma Hernández et al. (2014), señalan que “el enfoque cuantitativo se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para establecer patrones, relaciones y generalizaciones dentro de un fenómeno de estudio. Se caracteriza por ser estructurado, objetivo y replicable.

5.2. Diseño de la Investigación

El estudio tuvo un diseño de investigación transversal para la relación de la IE en la capacidad de mediación de los líderes de las empresas. “El diseño de investigación transversal se caracteriza por la recolección de datos en un solo momento en el tiempo, permitiendo analizar relaciones entre variables sin manipularlas” (Hernández et al., 2014).

5.3. Tipos de Investigación

La investigación empleada fue la descriptiva que tuvo como objetivo proporcionar una descripción detallada de cómo la IE se manifiesta en la capacidad de mediación de los líderes en la empresa. Cabe recalcar que “la investigación descriptiva se enfoca en detallar un fenómeno o situación de forma minuciosa. Su propósito es ofrecer una representación precisa de hechos, individuos o lugares (Vizcaíno et al., 2023).

5.4. Población

El estudio se centró en una muestra del nivel directivo de la empresa, se utilizó un método de muestreo aleatorio estratificado para garantizar la representación en diferentes roles de liderazgo, tamaños de organizaciones y sectores. Los criterios de inclusión específica que los participantes deben ocupar puestos de liderazgo que impliquen responsabilidades de resolución de conflictos y mediación dentro de sus organizaciones dando así un total 31 líderes en las cuales se considera a los jefes y supervisores de cada área.

5.5. Listado de cargos de Niveles Directivos

Tabla 4

Cargos de Niveles Directivos

Nº	Cargos
-----------	---------------

1	Supervisora de sellado
2	Jefe de ventas
3	Supervisora de costura
4	Supervisor de ensamble
5	Supervisora de colchones
6	Supervisor de banano
7	Gerente de colchones
8	Supervisora de alambre
9	Supervisor de terminado
10	Jefe de empaque
11	Supervisor de impresión
12	Gerente administrativo financiero
13	Jefe de bodega
14	Supervisor de espuma
15	Director de tecnología
16	Supervisor de monitoreo
17	Coordinador de talento humano
18	Gerente de alimentos
19	Supervisor de extracción
20	Jefe de monitoreo
21	Supervisora de alimentos
22	Jefe de seguridad industrial
23	Supervisora de control de calidad
24	Jefe de control de calidad
25	Jefe de costura
26	Analista de talento humano
27	Jefe de mantenimiento
28	Gerente de polietileno
30	Supervisor de empaque
31	Supervisor de control de calidad

En este caso, de la encuesta dirigida a 31 directivos, de los cuales solo 28 respondieron, lo que representa una tasa de respuesta del 90.3%. Aunque la participación no fue completa, este porcentaje es significativo y permite obtener conclusiones representativas sobre la relación entre inteligencia emocional y mediación en la toma de decisiones.

5.6. Técnicas

Encuesta para medir la inteligencia emocional: Se aplicó denominado Emotion Awareness Questionnaire (EAQ30) de Rieffe et al. (2008) en el test dirigido a los directivos que cuenta 41 ítems la consistencia del instrumento a aplicar estadísticamente manifiesta una confiabilidad de Alpha de Cronbach de excelente confiabilidad que va en el rango comprendido entre (0.729). Los ítems del cuestionario validado se encuentran determinados de la siguiente manera en el aspecto de Autoconciencia Emocional hace referencia a 8 ítems, Empatía se centra en 7 ítems, por otro lado, Autoconcepto con 9 ítems, Autocontrol con 6 ítems, Asertividad con 5 ítems; y finalmente Relaciones Interpersonales con 3 ítems validado estadísticamente.

Tabla 5

Prueba de KMO

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,717
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	562,335
	gl	500
	Sig.	,000

Tabla 6

Prueba de fiabilidad del Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,934	,945	39

Encuesta de capacidad de mediación: El instrumento denominado “Habilidades Socioemocionales para la Mediación” propuesta en Benítez et al. (2021), utilizado cuenta con tres

dimensiones que componen el constructo: 1) consciencia y regulación emocional, 2) gestión y comprensión del conflicto y 3) habilidades para facilitar la comunicación asertiva en las partes. Con un banco de ítems que agrupó 44 reactivos, los cuales fueron valorados y aprobados por un comité de 10 expertos, quienes realizaron evaluación desde los criterios de claridad y relevancia del ítem. La fiabilidad en el Alpha de Cronbach fue de: 0,858

Tabla 7

Prueba de KMO

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,720
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado gl	656,335 300
	Sig.	,000

Tabla 8

Prueba de fiabilidad del Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,858	25	,893

Recopilación de datos: Los instrumentos de las encuestas se administraron electrónicamente a los participantes seleccionados el proceso de recopilación de datos se llevó a cabo de manera que se garantizó el anonimato y la confidencialidad de los encuestados. Se proporcionó instrucciones claras para garantizar respuestas precisas y completas a los ítems de la encuesta.

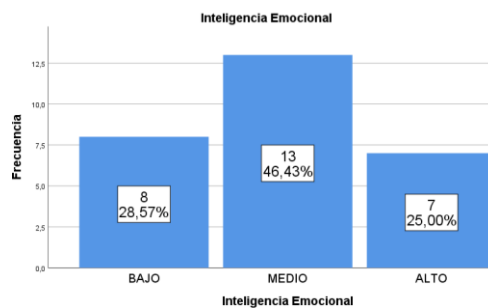
Análisis de datos: Se realizó un análisis descriptivo para resumir las puntuaciones de inteligencia emocional y las calificaciones de capacidad de mediación de los participantes. Se calcularon las puntuaciones medias, las desviaciones típicas y las distribuciones de frecuencia para proporcionar una descripción general de los datos.

Análisis de correlación: Se utilizó los coeficientes de correlación de Pearson para examinar las relaciones entre las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional y la capacidad de mediación. Este análisis ayudó a identificar posibles asociaciones entre rasgos específicos de la inteligencia emocional y resultados exitosos de la mediación.

6 Análisis y Discusión de los Resultados

Figura 3

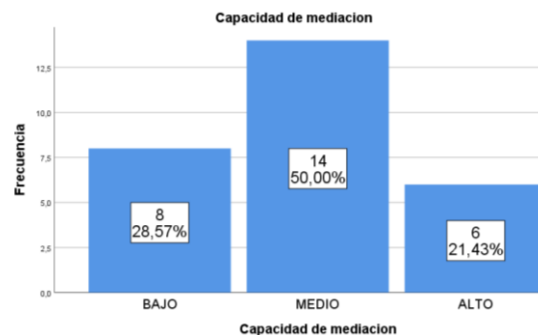
Inteligencia Emocional



Dentro de la variable que es la inteligencia emocional se pudo observar que en una muestra de 28 personas, donde 13 (46.43%) tienen un nivel medio, lo que indica habilidades emocionales moderadas; 8 (28.57%) presentan un nivel bajo, sugiriendo posibles dificultades en la gestión emocional, y 7 (25%) poseen un nivel alto, demostrando una mayor capacidad para manejar sus emociones. Dado que casi la mitad de la muestra se encuentra en un nivel medio y un porcentaje significativo en el nivel bajo, se puede inferir que existe un margen de mejora en el desarrollo de estas habilidades.

Figura 4

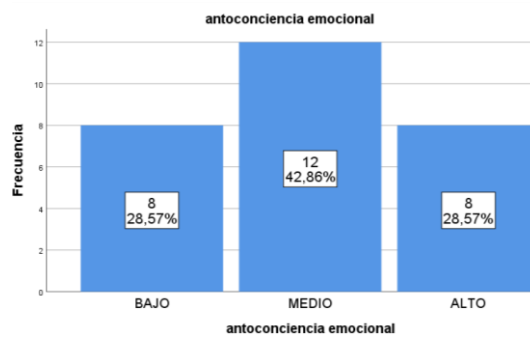
Capacidad de mediación



Dentro de la variable de la capacidad de mediación en una muestra de 28 personas, donde la mayoría, 14 individuos (50%), presentan un nivel medio, lo que indica que poseen habilidades moderadas para resolver conflictos. Por otro lado, 8 personas (28.57%) tienen un nivel bajo, lo que sugiere dificultades en la negociación y resolución pacífica de problemas, mientras que solo 6 personas (21.43%) alcanzan un nivel alto, reflejando una menor proporción con habilidades destacadas en mediación.

Figura 5

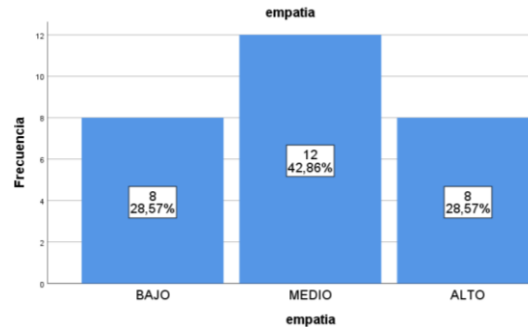
Autoconciencia emocional



La autoconciencia emocional se clasificó en tres niveles, y como se puede observar en la figura 1, la mayor cantidad de personas se encuentra en nivel medio (42,86%) y un nivel bajo (28,57%), lo que nos dice que casi el 70% tiene problema con la autoconciencia emocional. Una autoconciencia emocional desarrollada facilita la adaptación al entorno y mejora las relaciones interpersonales, lo que es clave para el liderazgo y la mediación de conflictos. En el contexto empresarial, fortalecer esta habilidad puede potenciar la efectividad de los líderes en la resolución de problemas.

Figura 6

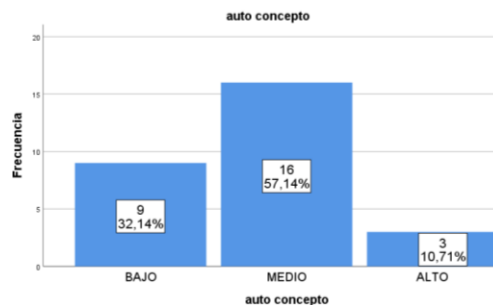
Empatía



La empatía se clasificó en tres niveles, y como se puede observar en la figura 2, la mayor cantidad de personas se encuentra en el nivel medio (42,86%) y nivel bajo (28,57%) lo que refleja que casi el 70% tiene problemas en el aspecto de empatía. La empatía es la capacidad de comprender los estados mentales de los demás, permitiendo predecir y responder adecuadamente a sus emociones y comportamiento, la empatía involucra tanto procesos cognitivos como emocionales, lo que la convierte en un factor esencial para el liderazgo y la mediación, promover el desarrollo de la empatía puede fortalecer el ambiente laboral y mejorar la gestión de conflictos dentro de la organización.

Figura 7

Autoconcepto

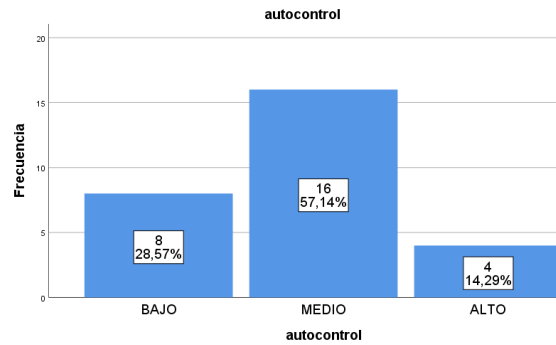


El auto concepto se clasificó en tres niveles, y como se puede observar en la figura 3, la mayor parte de personas se encuentran en el nivel alto (39,29%) y con nivel medio (28,57%) lo que nos dice que casi el 60% tiene una habilidad de auto concepto buena por lo que influencia a que la percepción que tienen de sí mismos y está relacionado con la autoestima y la motivación se adecuada tiene que ver con la forma en que una persona se comporta y toma decisiones, un alto

autoconcepto puede estar relacionado con mayor seguridad en la toma de decisiones y liderazgo, mientras que niveles bajos pueden indicar la necesidad de estrategias de desarrollo personal y profesional para fortalecer la confianza y la autoeficacia en el entorno laboral.

Figura 8

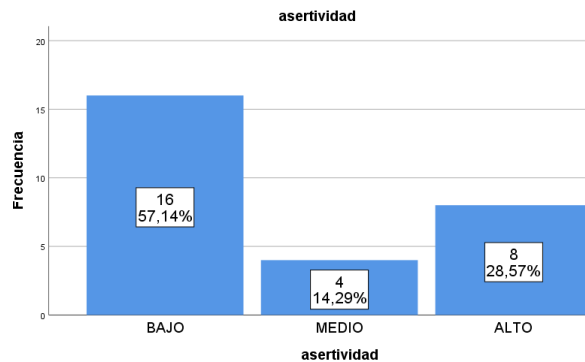
Autocontrol



El autocontrol se clasificó en tres niveles, y como se puede observar en la figura 4 con una mayor concentración en el nivel medio (57,14%) y nivel bajo (28,57%). Lo que nos indica que casi el 80% tiene problemas con el autocontrol que es la capacidad de retrasar la gratificación y regular impulsos, lo que influye en el éxito personal y profesional, afectando la toma de decisiones y la resistencia al estrés. Así también la organización, fortalecer el autocontrol en los empleados y líderes puede mejorar la gestión del estrés, la resolución de conflictos y la toma de decisiones estratégicas.

Figura 9

Asertividad

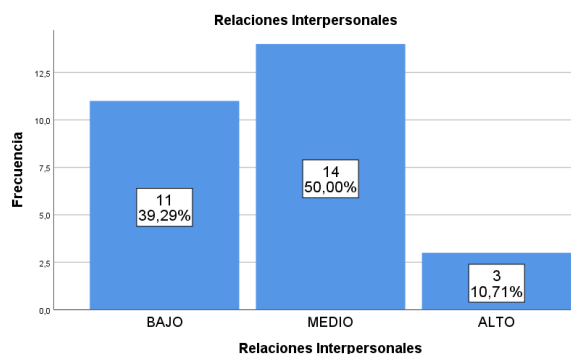


La asertividad se clasificó en tres niveles, y como se puede observar en la figura 5, tiene mayor concentración en el nivel bajo (57,14%) y nivel medio (14,29%). Por lo que podemos

observar que casi un 80% muestra deficiencia en asertividad. La asertividad es la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y derechos de manera honesta y respetuosa, sin ser pasivo ni agresivo, permite a las personas comunicarse de manera efectiva y defender sus intereses sin vulnerar los de los demás. Se desarrolla a través de la observación y la práctica en contextos sociales. En el ámbito organizacional, niveles bajos de asertividad pueden afectar la comunicación y la resolución de conflictos, por lo que es recomendable implementar estrategias de capacitación que fomenten esta habilidad para mejorar el liderazgo y la mediación en la empresa.

Figura 10

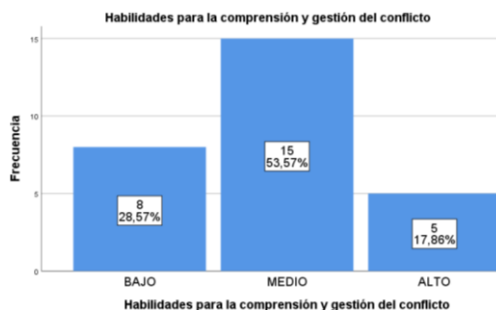
Relaciones Interpersonales



Las relaciones interpersonales se clasificaron en tres niveles, y como se observa en la figura 6, existe una mayor concentración en el nivel medio con un (50%) y nivel bajo (39,29%). Lo que nos indica que casi el 90% no han desarrollado muy bien esta habilidad, tienen habilidades sociales en desarrollo, como la empatía y la comunicación por lo que tienen una limitada presencia de relaciones interpersonales altas podría afectar la cohesión y confianza en la comunidad.

Figura 11

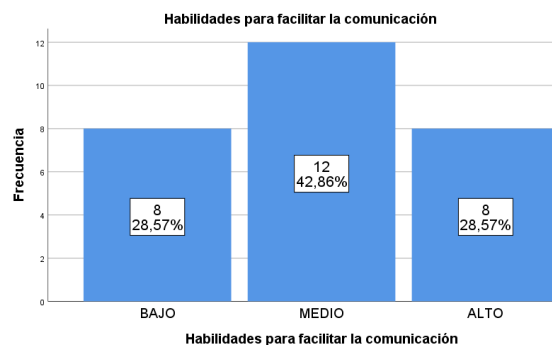
Habilidades para la comprensión y gestión del conflicto



La habilidad de comprensión y gestión del conflicto se ha clasificado en tres niveles, como se puede observar en la figura 7 se tiene mayor concentración en el nivel medio con un (53,57%). Por lo que se considera que aquellas personas aún desarrollan su inteligencia emocional para manejar conflictos de manera efectiva, Por lo cual se puede observar la necesidad de entornos que fomenten el diálogo ya que una media o baja capacidad de gestión del conflicto puede debilitar la cohesión social y la confianza en la comunidad.

Figura 12

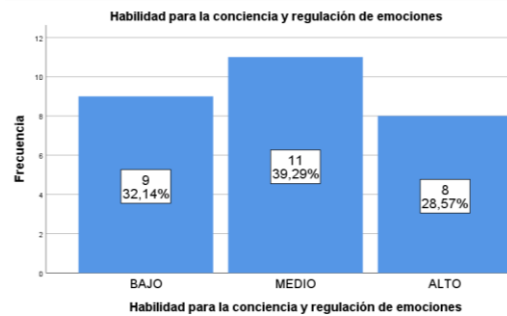
Habilidades para facilitar la comunicación



Las habilidades para facilitar la comunicación se han clasificado en tres niveles, y como se logra visualizar en la figura 8 existe mayor concentración en un nivel medio con (42,86%) y bajo de (28,57%). Lo que nos indica que casi un 70% de personas no han desarrollado esta habilidad para facilitar la comunicación. La comunicación es una herramienta fundamental en el desarrollo del pensamiento y el aprendizaje social, lo que indica que quienes tienen un nivel medio aún pueden mejorar sus interacciones. Teniendo en cuenta que la comunicación es inevitable y sus fallas pueden generar malentendidos, una comunicación efectiva fortalece el capital social, promoviendo confianza y colaboración dentro de un grupo.

Figura 13

Habilidad para la conciencia y regulación de emociones



La dimensión de la habilidad para la conciencia y regulación de emociones se ha clasificado en tres niveles, como podemos ver en la figura 9 la mayoría de personas tienen un nivel medio con un (39,29%) y nivel bajo de (32,14%). Por lo que podríamos decir que casi un 80% no tiene conciencia y regulación emocional, este es un proceso mediante el cual las personas influyen en sus emociones, su intensidad y expresión. Esta habilidad es clave para el afrontamiento del estrés y la toma de decisiones en entornos desafiantes, es necesario fortalecer esta competencia para mejorar la gestión de conflictos y el liderazgo efectivo.

6.1. Prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
IE	,141	28	,166	,887	28	,006
MEDIACI ON	,149	28	,115	,955	28	,007

Se evaluó la normalidad de las variables IE (Inteligencia Emocional) y Mediación con las pruebas de Kolmogorov-Smirnov (K-S) y Shapiro-Wilk (S-W) en una muestra de $N = 28$. De los cuales los resultados clave son el Kolmogorov-Smirnov donde menciona que rechaza la normalidad ($p > 0.05$ para ambas variables). Mientras que Shapiro-Wilk rechaza la normalidad ($p < 0.05$ para ambas variables) y se puede concluir que dado que Shapiro-Wilk es más confiable con muestras pequeñas, las variables no siguen una distribución normal.

6.2. Correlación por dimensión

Tabla 10

Correlación de la dimensión autoconciencia emocional / dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto

		V1D1	V2D1
V1D1	Correlación de Pearson	1	-,357
	Sig. (bilateral)		,063
	N	28	28
V2D1	Correlación de Pearson	-,357	1
	Sig. (bilateral)	,063	
	N	28	28

De la correlación de Pearson entre variable de la inteligencia emocional y su dimensión de autoconciencia emocional y la variable de la capacidad de mediación de la dimensión de habilidades para la comprensión y gestión del conflicto muestra un valor de -0.357 , lo que indica una correlación negativa moderada entre ambas variables. Sin embargo, el valor de significancia

bilateral (0.063) es mayor que 0.05, lo que sugiere que la correlación no es estadísticamente significativa al nivel del 5%. La muestra utilizada para este análisis es de 28 observaciones.

Tabla 11

Correlación de la dimensión autoconciencia emocional / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto

		V1D1	V2D2
V1D1	Correlación de Pearson	1	-,465*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	28	28
V2D2	Correlación de Pearson	-,465*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	28	28

De la correlación de Pearson entre la dimensión de autoconciencia emocional de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión de habilidades para facilitar la comunicación del conflicto de la variable de la capacidad de mediación muestra que con un valor de -0.465, lo que indica una correlación negativa moderada entre ambas variables. El valor de significancia bilateral (0.013) es menor que 0.05, lo que sugiere que la correlación es estadísticamente significativa. La muestra utilizada en el análisis es de 28 observaciones.

Tabla 12

Correlación de la dimensión autoconciencia emocional / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones

		V1D1	V2D3
V1D1	Correlación de Pearson	1	,347
	Sig. (bilateral)		,071
	N	28	28
V2D3	Correlación de Pearson	,347	1
	Sig. (bilateral)	,071	
	N	28	28

El análisis muestra una relación positiva notable y de fuerza moderada entre V1D1 y V2D3, lo que indica que a medida que una de las variables crece, la otra también tiende a incrementarse en el grupo estudiado. Para obtener una visión más profunda sobre esta conexión,

sería útil llevar a cabo análisis complementarios, como la implementación de modelos de regresión o la conducción de pruebas de mediación y moderación, así como evaluar otros elementos que podrían impactar en esta relación.

Tabla 13

Correlación de la dimensión empatía / dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto

		V1D2	V2D1
V1D2	Correlación de Pearson	1	-,179
	Sig. (bilateral)		,363
	N	28	28
V2D1	Correlación de Pearson	-,179	1
	Sig. (bilateral)	,363	
	N	28	28

De la correlación entre la dimensión de empatía de la variable de la inteligencia emocional entre la dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto de la variable de la capacidad de mediación muestra que el valor de -0.179, lo que indica una correlación negativa muy débil entre ambas variables. Además, el valor de significancia bilateral (0.363) es mayor que 0.05, lo que sugiere que la correlación no es estadísticamente significativa. La muestra utilizada en el análisis es de 28 observaciones.

Tabla 14

Correlación de la dimensión empatía / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto

		V1D2	V2D2
V1D2	Correlación de Pearson	1	-,221
	Sig. (bilateral)		,258
	N	28	28
V2D2	Correlación de Pearson	-,221	1
	Sig. (bilateral)	,258	
	N	28	28

De la correlación entre la dimensión empatía de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto de la variable de la capacidad

de mediación muestra un resultado de -0.221, lo que indica una correlación negativa débil entre ambas variables. El valor de significancia bilateral es 0.258, superior a 0.05, lo que implica que la correlación no es estadísticamente significativa. El análisis se realizó con una muestra de 28 observaciones.

Tabla 15

Correlación de la dimensión empatía / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones

		V1D2	V2D3
V1D2	Correlación de Pearson	1	,017
	Sig. (bilateral)		,933
	N	28	28
V2D3	Correlación de Pearson	,017	1
	Sig. (bilateral)	,933	
	N	28	28

De la correlación entre la dimensión empatía de la variable de la inteligencia emocional / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones de la variable de la capacidad de mediación muestra que el 0.017, lo que indica una correlación prácticamente nula entre ambas variables. El valor de significancia bilateral es 0.933, mucho mayor que 0.05, lo que confirma que la correlación no es estadísticamente significativa. El análisis se realizó con una muestra de 28 observaciones.

Tabla 16

Correlación de la dimensión auto concepto / dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto

		V1D3	V2D1
V1D3	Correlación de Pearson	1	-,134
	Sig. (bilateral)		,498
	N	28	28
V2D1	Correlación de Pearson	-,134	1
	Sig. (bilateral)	,498	
	N	28	28

Dentro de la correlación de la dimensión auto concepto de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto de la variable de la capacidad de mediación muestra que -0.134, lo que indica una relación negativa muy débil entre estas variables. Además, el valor de significancia bilateral ($p = 0.498$) es mayor a 0.05, lo que sugiere que esta correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 17

Correlación de la dimensión auto concepto / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto

		V1D3	V2D2
V1D3	Correlación de Pearson	1	-,214
	Sig. (bilateral)		,274
	N	28	28
V2D2	Correlación de Pearson	-,214	1
	Sig. (bilateral)	,274	
	N	28	28

De la correlación la dimensión auto concepto de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto de la variable de la capacidad de mediación muestra que el -0.214, lo que indica una relación negativa débil entre estas variables. El valor de significancia bilateral ($p = 0.274$) es mayor a 0.05, lo que significa que esta correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 18

Correlación de la dimensión auto concepto / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones

		V1D3	V2D3
V1D3	Correlación de Pearson	1	,131
	Sig. (bilateral)		,505
	N	28	28
V2D3	Correlación de Pearson	,131	1
	Sig. (bilateral)	,505	
	N	28	28

De la correlación entre la dimensión auto concepto de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones de la variable

de la capacidad de mediación muestra que el 0.131, lo que indica una relación positiva muy débil entre estas variables. El valor de significancia bilateral ($p = 0.505$) es mayor a 0.05, lo que significa que esta correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 19

Correlación de la dimensión autocontrol/ la dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto

		V1D4	V2D1
V1D4	Correlación de Pearson	1	-,229
	Sig. (bilateral)		,242
	N	28	28
V2D1	Correlación de Pearson	-,229	1
	Sig. (bilateral)	,242	
	N	28	28

De la Correlación de la dimensión autocontrol de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto de la variable de la capacidad de mediación muestra que -0.229, lo que indica una relación negativa débil entre estas variables. El valor de significancia bilateral ($p = 0.242$) es mayor a 0.05, lo que significa que esta correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 20

Correlación de la dimensión autocontrol / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto

		V1D4	V2D2
V1D4	Correlación de Pearson	1	-,232
	Sig. (bilateral)		,234
	N	28	28
V2D2	Correlación de Pearson	-,232	1
	Sig. (bilateral)	,234	
	N	28	28

De la correlación de la dimensión autocontrol de la variable de la inteligencia emocional entre la dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto de la variable de la capacidad

de mediación muestra que -0.232, lo que indica una relación negativa débil entre estas variables. El valor de significancia bilateral ($p = 0.234$) es mayor a 0.05, lo que significa que esta correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 21

Correlación de la dimensión autocontrol / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones

		V1D4	V2D3
V1D4	Correlación de Pearson	1	,282
	Sig. (bilateral)		,146
	N	28	28
V2D3	Correlación de Pearson	,282	1
	Sig. (bilateral)	,146	
	N	28	28

De la correlación entre la dimensión autocontrol de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones de la variable de la capacidad de mediación muestra que un 0.282, lo que indica una relación positiva débil entre estas variables. El valor de significancia bilateral ($p = 0.146$) es mayor a 0.05, lo que significa que esta correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 22

Correlación de la dimensión de asertividad / y la dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto

		V1D5	V2D1
V1D5	Correlación de Pearson	1	-,315
	Sig. (bilateral)		,103
	N	28	28
V2D1	Correlación de Pearson	-,315	1
	Sig. (bilateral)	,103	
	N	28	28

De la correlación entre la dimensión de asertividad de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto de la variable de la capacidad de mediación muestra que -0.315, lo que indica una relación negativa débil entre

estas variables. El valor de significancia bilateral ($p = 0.103$) es mayor a 0.05, por lo que esta correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 23

Correlación de la dimensión asertividad / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto

		V1D5	V2D2
V1D5	Correlación de Pearson	1	-,235
	Sig. (bilateral)		,229
	N	28	28
V2D2	Correlación de Pearson	-,235	1
	Sig. (bilateral)	,229	
	N	28	28

De la correlación entre la dimensión asertividad de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto de la variable de la capacidad de mediación muestra que -0.235 indica una relación negativa débil entre ambas variables y el valor de significancia (Sig. bilateral) de 0.229 es mayor que 0.05, lo que sugiere que la correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 24

Correlación de la dimensión asertividad / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones

		V1D5	V2D3
V1D5	Correlación de Pearson	1	,402*
	Sig. (bilateral)		,034
	N	28	28
V2D3	Correlación de Pearson	,402*	1
	Sig. (bilateral)	,034	
	N	28	28

De la correlación entre de la dimensión asertividad de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones de la variable de la capacidad de mediación muestra que -0.235 indica una relación negativa débil entre ambas

variables y el valor de significancia (Sig. bilateral) de 0.229 es mayor que 0.05, lo que sugiere que la correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 25

Correlación de la dimensión de relaciones interpersonales /y la dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto

		V1D6	V2D1
V1D6	Correlación de Pearson	1	-,244
	Sig. (bilateral)		,211
	N	28	28
V2D1	Correlación de Pearson	-,244	1
	Sig. (bilateral)	,211	
	N	28	28

De la correlación entre la dimensión de relaciones interpersonales de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidades para la comprensión y gestión del conflicto de la variable de la capacidad de mediación muestra que el -0.244 indica una correlación negativa débil el valor de significancia (Sig. bilateral) de 0.211 es mayor que 0.05, lo que significa que la correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 26

Correlación de la dimensión relaciones interpersonales / dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto

		V1D6	V2D2
V1D6	Correlación de Pearson	1	-,258
	Sig. (bilateral)		,185
	N	28	28
V2D2	Correlación de Pearson	-,258	1
	Sig. (bilateral)	,185	
	N	28	28

De la correlación entre la dimensión relaciones interpersonales de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidades para facilitar la comunicación del conflicto de la variable de la capacidad de mediación muestra que -0.258 indica una correlación negativa débil, el valor de significancia (Sig. bilateral) de 0.185 es mayor que 0.05, lo que significa que la correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 27

Correlación de la dimensión relaciones interpersonales / dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones

		V1D6	V2D3
V1D6	Correlación de Pearson	1	,221
	Sig. (bilateral)		,258
	N	28	28
V2D3	Correlación de Pearson	,221	1
	Sig. (bilateral)	,258	
	N	28	28

De la correlación entre de la dimensión relaciones interpersonales de la variable de la inteligencia emocional y la dimensión habilidad para la conciencia y regulación de emociones de la variable de la capacidad de mediación muestra que -0.258 indica una correlación negativa débil, el valor de significancia (Sig. bilateral) de 0.185 es mayor que 0.05, lo que significa que la correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 28

Cuadro de resumen de las variables de la inteligencia emocional y la capacidad de mediación

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	CAPACIDAD DE MEDIACIÓN
Rho de Spearman	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	-,326
		N	,090
	CAPACIDAD DE MEDIACIÓN	Coficiente de correlación	DE 28
		Sig. (bilateral)	28
		N	1,000

La correlación entre Inteligencia Emocional y Capacidad de Mediación muestra la relación entre Inteligencia Emocional y Capacidad de Mediación y el coeficiente de correlación de -0.326 indica una correlación negativa débil a moderada, lo que sugiere que a medida que una variable aumenta, la otra tiende a disminuir y el valor de significancia (Sig. bilateral) de 0.090 es mayor que 0.05, lo que significa que la correlación no es estadísticamente significativa.

6.3. Correlación general

Tabla 29

Cuadro de resumen de las variables de la inteligencia emocional y la capacidad de mediación

Inteligencia Emocional	Capacidad de Mediación	Correlación
Autoconciencia Emocional	Habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	Si
	Habilidades para facilitar la comunicación	Si
	Habilidad para la conciencia y regulación de emociones	Si
Empatía	Habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	No
	Habilidades para facilitar la comunicación	No
	Habilidad para la conciencia y regulación de emociones	No
Auto concepto	Habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	No
	Habilidades para facilitar la comunicación	No
	Habilidad para la conciencia y regulación de emociones	No
Autocontrol	Habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	No

	Habilidades para facilitar la comunicación	No
	Habilidad para la conciencia y regulación de emociones	No
Asertividad	Habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	No
	Habilidades para facilitar la comunicación	No
	Habilidad para la conciencia y regulación de emociones	Si
	Habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	No
Relaciones Interpersonales	Habilidades para facilitar la comunicación	No
	Habilidad para la conciencia y regulación de emociones	No

6.1.Propuestas

Tabla 30

Estrategias de inteligencia emocional para la capacidad de mediación

Dimensión	Dimensión de	Estrategia	Objetivo	Actividad	Responsable	Presupuesto	Duración
Inteligencia emocional	Habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	Talleres sobre resolución de conflictos	Mejorar la capacidad de manejar y resolver conflictos de manera efectiva	Entrenamiento en técnicas de mediación y resolución Estudio de conflictos pasados y posibles soluciones Reproducir situaciones de conflicto para practicar la gestión de emociones y búsqueda de soluciones.	Jefes de cada área	\$900	Mayo 2025
	Autoconciencia Emocional	Habilidades para facilitar la comunicación	Desarrollar la capacidad de comunicación entre compañeros	Actividades prácticas de role-playing donde los participantes tomen el rol de otras personas en situaciones difíciles Sesiones donde los participantes imaginen una situación emocional ajena y reflexionen cómo responderían. Enfrentar desafíos colectivos para desarrollar habilidades de escucha activa y trabajo en equipo. Charlas introductorias sobre qué es la autoconciencia emocional.	Coordinador de talento humano	250	Abril 2025
		Talleres de inteligencia emocional	Aumentar la autoconciencia y		Coordinador de talento humano	300	

Asertividad	regulación emocional	Diarios emocionales para identificar patrones y emociones dominantes Solicitar retroalimentación de pares sobre reacciones emocionales percibidas.	Mayo 2025				
Habilidad para la conciencia y regulación de emociones	Habilidad para la conciencia y regulación de emociones	Programa de autoafirmación y refuerzo positivo	Mejorar la autoestima y percepción personal	Actividades como “Mi espejo emocional”, en la que los participantes identifiquen sus fortalezas y áreas de mejora Reconocimientos públicos en el grupo Crear un plan de acción que contemple metas personales y cómo lograrlas.	Coordinador de talento humano	700	Junio-Julio 2025
Total						2.150	

Tabla 31*Estrategias para fortalecer la capacidad de mediación*

Dimensión	Estrategias	Objetivos	Actividades	Responsable	Presupuesto	Duración
Habilidades para la comprensión y gestión del conflicto	Implementación de un Código de Conducta	Establecer normas claras para la convivencia y manejo de conflictos en el entorno.	Redacción colaborativa del código de conducta. Firma y compromiso por parte de los participantes. Revisión y actualización periódica del código.	Coordinador de talento humano	\$ 900	3 meses
Habilidades para facilitar la comunicación	Talleres de Comunicación Asertiva	Mejorar la capacidad de expresar ideas de manera clara, respetuosa y efectiva dentro del equipo.	Sesiones de role-playing con escenarios de comunicación de Ejercicios de retroalimentación constructiva Taller de lenguaje corporal y tono de voz	Jefes de cada área	\$700	3 meses
Habilidad para la conciencia	Implementación de un Espacio de	Crear un ambiente en la empresa que fomente el	Habilitación de una sala de descanso con música	Coordinador de talento humano	\$2,000	6 meses

regulación de emociones.	de	Relajación y Bienestar	y	bienestar emocional y reduzca el estrés	relajante, colores suaves y cómodos asientos. Disponibilidad de actividades como meditación guiada o pausas activas. Uso de técnicas de aromaterapia para mejorar el estado de ánimo.		
						Total	3.600

7 Impacto

Dentro del estudio realizado se ha identificado que tiene un impacto social en el que analizo que el estudio de la inteligencia emocional y su influencia en la capacidad de mediación en los niveles directivos de empresas industrial en el sector Tambillo generar un impacto significativo tanto en la gestión organizacional como en el entorno social. En un sector que puede estar marcado por desafíos laborales, relaciones interpersonales complejas y necesidades de conciliación, la incorporación de habilidades emocionales en la toma de decisiones y resolución de conflictos es clave para el desarrollo sostenible.

El impacto social de esta problemática no se limita únicamente a la empresa, sino que también afecta a los trabajadores en su vida personal y a la comunidad en general. El estrés laboral generado por un ambiente conflictivo puede trasladarse al ámbito familiar y social, afectando la calidad de vida de los empleados. Además, la falta de mediación efectiva en el entorno laboral puede provocar desmotivación y reducir el compromiso organizacional, lo que aumenta la rotación de personal y disminuye la estabilidad laboral en la comunidad. A nivel económico, las empresas con altos niveles de conflictos internos suelen experimentar una menor productividad y competitividad, lo que puede impactar negativamente en la economía local y en el desarrollo del sector empresarial en Tambillo.

CONCLUSIONES

El estudio no encontró ninguna relación importante entre la inteligencia emocional y las habilidades de mediación de niveles directivos. Una correlación negativa con un valor de -0.326 lo que nos muestra que hay una influencia limitada. Aunque la autoconciencia emocional si tiene relación con la resolución de conflictos y comunicación.

Este análisis esta basado en conceptos sobre la inteligencia emocional y teorías de mediación de Goleman, Mayer y Salovey, enfatizando la comunicación, la empatía y el equilibrio. Al ser inteligentes emocionalmente puede mejorar las habilidades de mediación.

Se desarrollaron estrategias de inteligencia emocional para que se fortalezcan las habilidades de mediación en niveles directivos, centrándose más en el autoconocimiento, empatía, gestión emocional, ayudando de esta manera a mejorar la resolución de conflictos.

Se concluye que existe una mínima conexión entre la inteligencia emocional y la mediación en el liderazgo. Investigaciones en un futuro podrían ampliar la muestra a través de empresas utilizando métodos que ayuden a una mejor comprensión generando impacto en las organizaciones.

8 RECOMENDACIONES

Aunque no se encontró un vínculo fuerte, el conocer variables moderadoras que nos permitan saber qué factores influyen en la mediación. Este enfoque puede aportar conocimientos más profundos y mejorar las estrategias de captación para los jefes y así mejorar sus habilidades de resolución de conflictos.

Se propone que las investigaciones futuras incluyan diversos sectores y tamaños de empresas para tener de esta manera una visión más amplia. La combinación de métodos cuantitativos y cualitativos ya que ayudara a realizar un examen mas profundo del impacto que tiene la inteligencia emocional en la mediación y su conexión con otros factores organizacionales.

Se pretende incluir estrategias de inteligencia emocional como talleres de resolución de conflictos y programas de autoconfianza, acompañado de estrategias de mediación como un código de conducta, talleres de comunicación asertiva. El seguimiento de estas estrategias ayudará a los líderes a que sean aplicadas de forma eficiente y mejorar su desempeño laboral.

Se recomienda brindar capacitaciones sobre inteligencia emocional y mediación a los niveles directivos de las empresas, realizando evaluaciones periódicas teniendo un seguimiento. En él estudió se encontró distintos niveles de inteligencia emocional y capacidad de mediación su gran mayoría de bajos a medios. Investigaciones futuras podrían explorar otras variables, como el entorno laboral, el estilo de liderazgo, y a la cultura empresarial para entender de mejor manera de mediación efectiva.

9 BIBLIOGRAFÍA CITADA

Aguagallo, W., Lema, B., Lema, M., & Tacuri, N. (2025, 11 06). El impacto de la inteligencia emocional en la toma de decisiones empresariales. *Revista Científica Multidisciplinaria InvestiGo*, 562-573. doi:<https://doi.org/10.56519/y6z98976>

Aguagallo, W., Lema, B., Lema, M., & Tacuri, N. (2025, 11 06). ELIMPACTODELAINTELIGENCIAEMOCIONALENLATOMADEDECISIONESEMPRESARIALES. *Revista Científica Multidisciplinaria InvestiGo*, 562-573. doi:<https://doi.org/10.56519/y6z98976>

Alfaro, E. (2022). El Papel Mediador de la Inteligencia Emocional y la Autoestima en las diferencias de género en síntomas depresivos en una muestra de adolescentes. *Análisis y Modificación de Conducta*, 1-14. doi:<https://doi.org/10.33776/amc.v48i178.7344>

- Alicia, J. J. (2017). Inteligencia emocional. *n: AEPap (ed.). Curso de Actualización Pediatría 2017*, 479-491. Retrieved from https://www.aepap.org/sites/default/files/479-492_inteligencia_emocional.pdf
- Armas, H. (2018, 02 11). La mediación en la resolución de conflictos. pp. 1-12.
- Barboza, R. (2024). Relación entre teoría y práctica de la habilidad de solución de problemas en alumnos de licenciatura en negocios internacionales. *Rvista latinoamericana de ciencias socielaes y humanas*, 1-7. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2926>
- Bertrand, R. (2025, 01 16). *Psicología y Mente*. Retrieved from <https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>
- Chávez, A. E. (2018). *Conflictos laborales y su relación con la productividad comercial en la financiera Micredit Perú 2016*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_9e6523abbd102c21dd23b9b4e44abb6e
- Duque. (2018). "Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo". *Sistema de Información Científica Redalyc*, 1-16.
- Eliana, A. (2020). LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL. *Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium*, 1-20.
- Espíritu et al. (2023). *Inteligencia Emocional y la Capacidad de Mediación* .
- Expertos en Ciencias de la Salud de la UIV. (22 de 09 de 2021). *Universidad Internacional de Valencia*. Obtenido de <https://www.universidadviu.com/co/actualidad/nuestros-expertos/tipos-de-mediacion-conoce-todo-al-respecto>
- Golis, C. (13 de octubre de 2021). *Cuatro habilidades de inteligencia emocional para el éxito por Daniel Goleman*. Obtenido de Practical emotionalintelligence :

<https://www.emotionalintelligencecourse.com/a-review-of-4-emotional-intelligence-skills-for-success-by-daniel-goleman/>

- Hernández, F. y. (2024). Metodología de la Investigación. *McGraw-Hill Interamericana*, 1-633.
- Idrovo, S. (2020). Impacto de la mediación en los conflictos laborales de las empresas MIPYMES y sus trabajadores. *Revista Universidad y Sociedad*, 1-7. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-187.pdf>
- Jiménez, B. (2020, 01 31). Mediación y trabajo social: dos conceptos que van de la mano. *Las Palmas de Gran Canaria*, 27-38. Retrieved from [file:///C:/Users/casa/Downloads/articulo_2_27_a_38%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/casa/Downloads/articulo_2_27_a_38%20(2).pdf)
- José, B. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Creative Commons*, 1-19.
- Leal, M. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador*, 2-16.
- Ledesma. (2020). "Estudio empírico acerca de la Inteligencia Emocional de los mandos medios de una empresa manufacturera en la Zona Norte del Estado de México". *Universo de la Tecnológica*, 7-9.
- Marth, G. (2022). *Inteligencia Emocional una guia para útil para mejorar tu vida*. 08: 01. Obtenido de <https://toaz.info/doc-view-3>
- Martinez, D. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista Educare*, 10.
- Martínez, D. (2020, Abril 12). *La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar*.

- Martins, J. (21 de 02 de 2024). *Asana*. Obtenido de Recursos para la gestión del trabajo:
<https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>
- Mercadé, A. (2019). Los 8 tipos de inteligencia según Howard Gardner: la teoría de las inteligencias múltiples. *Transición a la Vida Adulta y Activa*, 1-7. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2943/1/Los%208%20tipos%20de%20inteligencia%20seg%C3%ban%20Howard%20Gardner.pdf>
- Morales. (2023). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, 1-74. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0f8ddd02-6d4d-44a2-81e2-67c25cf19687/content#:~:text=La%20inteligencia%20emocional%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20est%C3%A1n%20relacionadas%20de,relaciones%20efectivas%20y%20resolver%20c>
- Naveros, L. L., & Saldaña, G. D. (2024). Relación entre la Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal administrativo retail de mejoramiento del hogar en Lima Metropolitana, 2023. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*, 1-157. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/675518>
- Parra. (2025). "Desarrollo de la inteligencia emocional en directivos de empresas turísticas". *Economía y Negocios*, 1-22. doi:<https://doi.org/10.29019/eyn.v16i1.1495>
- Paz, V. K. (2021). *La inteligencia emocional y los conflictos en el personal administrativo de una empresa de servicios farmacéuticos en Quito, periodo junio – septiembre 2021*. Universidad Central del Ecuador. Retrieved from <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/abd31b74-40a8-4af9-918e-15fea053f463/content>

- Peters, T. (2019). ¿Qué es la mediación artística? Un estado del arte de un debate en curso. *Revista de Investigación en Gestión Cultural*, 1-24.
- Pico, I. (21 de junio de 2022). *PsicoPico* . Obtenido de <https://psicopico.com/como-serian-los-trastornos-mentales-si-fueran-casas/>
- Redacción APD. (2021, 08 05). Inteligencia emocional y liderazgo: cómo ser un buen líder. *Revista APD*, 1-10. Retrieved from <https://www.apd.es/inteligencia-emocional-en-liderazgo/>
- Regader, B. (2025, 01 16). *Psicología y mente*. Retrieved from <https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>
- Román, F. M. (2014). *La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Téxtil – Vicunha Ecuador S.A.* Universidad Central Del Ecuador. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ed0c5d23-8833-4581-9f7c-e574d81ac0c3/content>
- Ruiz, E. (13 de 10 de 2022). *Mediandoconflictos*. Obtenido de <https://www.mediandoconflictos.es/author/eduardo/>
- Santillán, G. A. (2021, 04 07). *Universidad Espíritu Santo*. Retrieved from <https://uees.edu.ec/mediacion-y-sus-bases-fundamentales/>
- Silva, R. (2020). Impacto de la mediación en los conflictos laborales de las empresas. *Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil*, 3-47.
- UNIR. (2023, 03 29). *¿Qué es la mediación de conflictos?* Retrieved from <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/mediacion-conflictos/>
- Vizcaíno, P. I., Cedeño, R. J., & Maldonado, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina*. doi:<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620#:~:text=La%20>

investigaci% C3%B3n% 20descriptiva% 20se% 20dedica,de% 20la% 20investigaci% C3%B3n% 2C% 202021).

Yessica, S. (2021). *Inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Bellavista*. LIMA - PERÚ: Universidad Cesar Vallejo. Retrieved from file:///C:/Users/casa/Downloads/Salazar_CY-SD.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7^a ed.). McGraw-Hill.

Arias, J., & Covinos, C. (2021). *Metodología de la investigación científica: guía práctica*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.