

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Y RECURSOS HUMANOS



**Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en
Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS HABILIDADES PARA
LA GESTIÓN EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CONSUMO MASIVO**

**Autora: Bachiller Lourdes Soledad Avellaneda
Ulloa**

Asesor Dr. Luis Alberto Vicuña Peri

Lima – Perú

2019

Agradecimiento

Agradecer a Dios, quien me regala cada día de vida,
para llegar a ser la persona que soy.

A mi familia, quien me impulsa y motiva permanentemente.

A mi asesor de tesis el Dr. Luis Vicuña Peri y al Profesor Carlos Bancayan,
quienes con su apoyo me permitieron culminar esta etapa profesional.

Lourdes

Dedicatoria

Esta investigación va dirigida especialmente a mi esposo e hijos, quienes en todo momento me demostraron su incondicional apoyo para concretar y cumplir mis objetivos. Hijos, recuerden siempre culminar lo que inician, este es el mejor ejemplo que les puedo brindar.

De manera muy especial a mi madre, gracias por ser el mejor ejemplo, por los principios que me permitieron guiarme en la vida.

A mis hermanos, ya que en ellos tengo el ejemplo, de lo que es la orientación a luchar por tus sueños.

Gracias a mi amiga Nadina, quien siempre estuvo presente, desde el inicio de esta aventura llamada Tesis, ayudándome directa o indirectamente a cumplir esta meta.

Lourdes

Índice de Contenido

Resumen	1
Abstract	2
Introducción.....	3
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Descripción del problema.....	5
1.2 Formulación del problema.....	9
1.3. Importancia y Justificación del Estudio	9
1.4 Delimitación de estudio	10
1.5 Objetivos	12
1.5.1 Objetivo General	12
1.5.2 Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 Marco Histórico	14
2.1.1 Inteligencia Emocional.	14
2.1.2 Conflictos	15
2.2 Investigaciones relacionadas con el tema.....	17
2.2.1 Investigación nacionales	17
2.2.2 Investigación Internacionales.....	19
2.3 Estructura teórica y científica que sustentan el estudio	21
2.3.1 Inteligencia Emocional	21
2.3.2 Conflicto	24
2.4 Definición de términos básicos.	25
2.5 Fundamentos teóricos que da sustento a las hipótesis	26
2.6 Hipótesis.	27

2.6.1 Hipótesis general.	27
2.6.2 Hipótesis Específicas.	27
2.7 Variables y operacionalización.....	28
CAPÍTULO III.....	30
MARCO METODOLOGÍA.	30
3.1 Tipo, diseño y método de investigación.....	30
3.2 Población y muestra.	30
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	31
3.4. Descripción de procedimientos de análisis.....	38
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
4.1. Resultados.....	39
4.1.1. Análisis de correlación de los datos de inteligencia emocional y de habilidades para la negociación de conflictos laborales.	39
4.1.2. Resultados de la dimensión Inteligencia emocional y las habilidades para la negociación de conflictos.....	40
4.1.3. Resultados de la dimensión Percepción y las habilidades para la negociación de conflictos.....	42
4.1.4. Resultados de la dimensión Regulación emocional y las habilidades para la negociación de conflictos.....	43
4.1.5. Resultados de la dimensión Comprensión emocional y las habilidades para la negociación de conflictos.....	44
4.1.6. Resultados de la dimensión Percepción y las habilidades para la negociación de conflictos.....	45
4.1.7. Resultados de la dimensión Control Emocional y las habilidades para la negociación de conflictos.....	46
4.1.8. Resultados de dimensión Comunicación y las habilidades para la negociación de conflictos.....	47
4.2. Análisis Descriptivo.....	48
CAPÍTULO V.	51

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
Referencias bibliográficas	55
Anexos 1. Matriz de consistencia	60
Anexo 2. Cuestionario de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.	61
Anexo 3. Cuestionario TMMS-24 Basada En trait Meta-Mood Scale (Tmms) de Salovey y Mayer.	64
Anexo 4. Análisis Complementarios.	65

Listado de Tabla

TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN	29
TABLA 2. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN	30
TABLA 3. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA SELECCIONADA	31
TABLA 4. DIMENSIONES DE LAS VARIABLES.....	32
TABLA 5. CONVERSIÓN DE PUNTAJES DIRECTOS A PUNTAJE ESCALAR ESTÁNDAR Y A CATEGORÍA DIAGNÓSTICA	33
TABLA 6. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE DIMENSIONES.....	33
TABLA 7. COEFICIENTE DE CRONBACH.....	34
TABLA 8. VALORIZACIÓN DE LOS RESULTADOS	36
TABLA 9. RESULTADOS MÉTODO TEST RETEST	37
TABLA 10. BAREMO	37
TABLA 11. <i>DISPERSIGRAMA</i>	37
TABLA 12. ANÁLISIS DE LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES CONFLICTO LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL	40
TABLA 13. RESUMEN DEL MODELO.....	41
TABLA 14. ANÁLISIS DE VARIANZA (ANOVA).....	42
TABLA 15. COEFICIENTES DE DETERMINACIÓN DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN.....	43
TABLA 16. COEFICIENTES DE DETERMINACIÓN DE LA VARIABLE REGULACIÓN EMOCIONAL	44
TABLA 17. COEFICIENTES ^{A,B} DE DETERMINACIÓN DE LA VARIABLE COMPRENSIÓN EMOCIONAL	45
TABLA 18. ANÁLISIS DE VARIANZA (ANOVA)	46
TABLA 19. COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN DE VARIABLE PERCEPCIÓN EMOCIONAL	46
TABLA 20. COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN DE LA VARIABLE REGULACIÓN EMOCIONAL.....	47
TABLA 21. MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LAS VARIABLES RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN Y EDAD	48
TABLA 22. MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LAS VARIABLES RELACIÓN ENTRE COMPRENSIÓN Y EDAD	48
TABLA 23. RELACION DE PERSPECTIVA Y EDAD, MEDIDAS SIMÉTRICAS.....	49
TABLA 24. MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LA RELACIÓN ENTRE CONTROL EMOCIONAL Y EDAD	49
TABLA 25. MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LAS VARIABLES EMPATÍA CON EDAD	49
TABLA 26. CONFLICTO LABORAL Y EDAD, MEDIDAS SIMÉTRICAS	50
TABLA 27. EDAD E INTELIGENCIA EMOCIONAL, MEDIDAS SIMÉTRICAS.....	50

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en trabajadores de una empresa de consumo masivo.

La investigación es de tipo cuantitativa, nivel aplicado correlacional y descriptivo, de diseño no experimental y transversal. Además, se usó el método de investigación hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 276 trabajadores de la empresa de consumo masivo, el tamaño de muestra es de 104 colaboradores representativo de la población. Entre las conclusiones se demuestra que la variable Inteligencia Emocional y Conflicto Laboral mantienen relación significativa, directa y positiva con un coeficiente de 0.658, por lo que se afirma que ambas variables están correlacionadas, es decir a mayor inteligencia emocional habrá mayores habilidades en la negociación de conflictos laboral.

Se recomienda capacitar al personal que tiene personal a cargo en temas relacionados a componentes que forman parte de la inteligencia emocional a fin de mejorar su capacidad de aprender y utilizar técnicas orientadas a la resolución de conflictos en la organización.

Palabras Clave: *Inteligencia Emocional, Habilidades para La Gestión, La Negociación de Conflictos, trabajadores, Consumo Masivo*

Abstract

The research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and management skills in the negotiation of conflicts in workers of a mass consumption company.

The research is of quantitative type, correlational and descriptive applied level, of non-experimental and transversal design. In addition, the deductive hypothetical investigation method was used. The population consisted of 276 workers of the mass consumption company, the sample size is 104 employee's representative of the population. Among the conclusions it is demonstrated that the variable Emotional Intelligence and Labor Conflict maintain a significant and direct positive relationship with a coefficient of 0.658, so it is affirmed that both variables are correlated, that is to say greater emotional intelligence there will be greater skills in the negotiation of conflicts labor.

It is recommended to train personnel in charge of issues related to components that are part of emotional intelligence in order to improve their ability to learn and use techniques aimed at resolving conflicts in the organization

Keywords: Emotional Intelligence, Management Skills, Conflict Negotiation, workers, Mass Consumption

Introducción

La investigación se propuso despejar el problema ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional con las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo?, la investigación se justifica en resolver un problema de conflictos en el área de producción en una empresa ubicada en las afueras de la ciudad de Lima, ya que es sabido que las emociones cumplen un rol importante en temas laborales, y que afecta directamente en aspectos relacionados a productividad y eficiencia, las cuales impactan en el resultado de la organización.

Es importante mencionar que las empresas que obtienen eficiencia en sus procesos, son aquellas que mantienen un adecuado clima laboral, una comunicación eficaz y claridad en las funciones que desempeñan los colaboradores, por ello es importante mantener una actitud positiva en todos los niveles de la empresa.

La investigación por el enfoque es de tipo cuantitativa, por el nivel aplicada, descriptiva correlacional de diseño transeccional y de método hipotético deductivo. La investigación se divide de la siguiente manera:

Capitulo I. Planteamiento del problema. Se plantea la problemática de las variables investigadas, así como los diferentes tipos de indicadores (estadísticas), internacionales, nacionales y locales de empresas que tienen este tipo de problemas comunes en sus organizaciones.

Capitulo II. Marco teórico. Se plantea diferentes investigaciones relacionados al tema referente a las variables de investigación, desarrollando una serie de cuestionamientos respecto al proceder de las relaciones entre las variables de

Inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.

Capitulo III. Metodología de investigación. Se detalla toda la metodología, así como la técnica estadística usada, la recolección de datos a través de cuestionarios estructurados debidamente adaptados a la población en estudio.

Capitulo IV. Conclusiones y recomendaciones. En este capítulo se detalla los hallazgos analizados, así como recomendaciones alineadas al mismo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

A nivel Internacional, en los últimos 50 años el conocimiento ha reemplazado al capital como factor escaso en la producción y se ha convertido en el factor económico predominante en la empresa (Beazley, Boenish, & Harden, 2003).

Si bien, el activo más valioso de las instituciones del siglo XXI, está representado en los trabajadores, en el conocimiento y su productividad, estas dejan de serla sin el involucramiento de la empresa (Drucker, 1993). Donde la mayoría de las organizaciones enfrentan mejorar el desempeño laboral en fortalecer las competencias y sostener el mercado tanto sus servicios como productos, siendo estos cambios no solo en el ámbito económico, sino también en el desarrollo organizacional y social.

La transformación de la realidad de las organizaciones, pone en relieve la importancia del conocimiento organizacional como una de las principales fuentes de obtención de resultados empresariales. Prueba de ello, es que según Rivero existe una mayor dificultad para evitar conflictos en colaboradores jóvenes que sus similares que están entrado en años (Rivero, 2002, pág. 135). Según la Pricewaterhouse Coopers menciona que el índice de aceptación laboral y el índice de clima laboral disminuye dentro del primer año de trabajo” (Pricewaterhouse Coopers, 2010, pág. 67).

Si bien, el interés por otro tipo de capacidades, cualidades y habilidades destaca la diferencia entre un alto desempeño e individuos con desempeños promedio o inferiores, esta se puede encontrar en la Inteligencia Emocional la cual resalta importante para la vida diaria.

Según Salovey y Meyer, (citado por Shapiro, 1998, Pág. 34) dice:

“(...) un sub-conjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como las de las demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestros pensamientos y emociones (...)”.

Esta información revela que la cohesión social ayuda a determinar un elemento importante para las organizaciones que son las emociones. Situación en la cual si estas son bien utilizadas ayudan a mantener a la organización consistente.

Cooper y Sawaf (2004, Pág. 23) afirman que:

“No basta con tener sensaciones, la inteligencia emocional requiere que aprendamos a reconocerlas y a valorarlas en nosotros mismos y en los demás, y que respondamos apropiadamente a ellas, aplicando eficazmente la información, y energía de las emociones en nuestra vida diaria y en nuestro trabajo”.

A nivel Nacional, si bien es todo un reto mantener a una organización sin conflictos, el clima laboral se convierte en un reto mayor: aproximadamente uno de cada tres nuevas contrataciones deja la compañía dentro del primer año de trabajo y la capacidad de mantenerse dentro del primer año de empleo se ha incrementado hasta un 31.7%, continuando con la tendencia ascendente de los últimos años. (Pricewaterhouse Coopers, 2010). Este clima laboral que

presentan los operarios y supervisores en la planta de consumo masivo, generan escenarios que determina que los colaboradores laboren diariamente, incomodos internamente en la organización, esto se evidencia en la baja productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales y hasta una paralización de labores, entre otros.

Si bien, los colaboradores de nivel operario no se adaptan a los cambios, actúan con temor, el nivel superior tampoco se adapta fácilmente a la tendencia de delegar responsabilidad y tomar decisiones; así como brindar una comunicación organizacional efectiva.

Es necesario entender que la inteligencia emocional, genera competencias que influyen en la habilidad de una persona para enfrentar a demandas y presiones del entorno, de esta manera una herramienta para agregar valor a la organización es tener un clima laboral adecuado.

Por su parte, según Bar-on, (2000) menciona que la inteligencia emocional permite la planificación, coordinación y ejecución de actividades para la obtención de beneficios tanto para el recurso humano como para la empresa, la comprensión y dominio de emociones, permitirá tener mayor capacidad de conducir la organización de forma adecuada y sostenida.

Estos aspectos influyen de manera directa a las organizaciones, la disolución de la empresa puede lesionar el desempeño de una organización, así como llevar a la pérdida a muchos buenos empleados.

Más aun cuando se tiene en cuenta lo escrito por Robbin (1996, pág. 504), mencionando que el conflicto es el proceso que comienza cuando una parte percibe en forma negativa, afectando las relaciones entre ellos involucrando la existencia o incompatibilidad con la interacción. Pero es importante menciona,

como una experiencia positiva generar nuevas ideas y soluciones ahorrando tiempo y oportunidad de mejora.

Es evidente que, de alguna manera, a los trabajadores en general les corresponde en algún momento enfrentarse a situaciones problemáticas en donde se debe encontrar una solución rápida, efectiva y acertada.

Actualmente se evidencia en una planta industrial de consumo masivo, un conflicto permanente con los trabajadores y jefes inmediatos, se evidencia una falta de colaboración e iniciativa en el trabajo, quejas y reclamos del personal en relación a la gestión de los superiores que se expresa como si los trabajadores carecieran de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos; es necesario delimitar el alcance de ambas variables, en la organización estudiada.

Limitación espacial y geográfica, se desarrollará en una empresa de consumo masivo, cuya planta industrial está ubicada en la zona de Chancay, Provincia de Huaral, departamento de Lima.

Limitación social, la población a investigar es de 104 trabajadores.

Limitación conceptual, se circunscribe al modelo Traid Meta – Mood Scale (TMMC) Teóricamente el estudio en lo que respecta a la inteligencia emocional se circunscribe en la teoría de Salovey y Mayer de Inteligencia Emocional, sin que esto signifique exclusividad y para el control de conflictos se enfatizará en el Test de Habilidades para la gestión en la negociación de conflictos de Vicuña, L., Hernández, H. Paredes, M. y Ríos, J. cuyo modelo teórico se sustenta en el enfoque sociocultural de Jennery y Arent (1992), en la fuerza positiva del conflicto de Deutsch (1973, en los elementos de la negociación de Neleret (2001) y en las habilidades comunicacionales de Rodríguez (1993).

1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la dimensión percepción de las emociones de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo?

¿Cuál es la relación de la dimensión comprensión emocional de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo?

¿Cuál es la relación de la dimensión regulación emocional de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo?

1.3.Importancia y Justificación del Estudio

La inteligencia emocional es una capacidad comportamental de la actividad cotidiana en las empresas. Como menciona Taylor y el enfoque “scientific management” incorpora esta capacidad al proponer el uso del conocimiento científico a la administración de las empresas de su época (Nonaka, I. & Takeuchi, H., 1999). Si bien en los años sucesivos no se generalizaron, sino muchos años después, los países desarrollados y sus organizaciones muestran un interés creciente en la adopción de modelos para la gestión como vía para incrementar la capacidad innovadora y la creación de ventajas competitivas

(Nonaka, I. & Takeuchi, H., 1999), estas pueden ser motivos justificados de investigar algo más acerca de este tema.

1.4 Delimitación de estudio

Teóricamente el estudio se basa en el desarrollo de estrategias que permitan a la empresa poder tomar decisiones relacionados al problema del recurso humano, mejorando la inteligencia emocional a través de una metodología conocida, además que la empresa como caso de estudio se encuentra en el sector de consumo masivo, donde el recurso humano del área de producción es muy importante para la empresa ya que le permite mantenerse y ser sostenible y rentable en el mercado, ya que comercializa productos a nivel nacional e internacional. La importancia de investigar el grupo de colaboradores del área de producción es por el impacto que podría afectar o generar en la organización.

La utilidad práctica, se ha observado que los diferentes estudiosos de las organizaciones comparten la opinión de que la inteligencia emocional se ha convertido en un recurso clave tanto desde el punto de vista microeconómico como macroeconómico (Nonaka, I. & Takeuchi, H., 1999). De acuerdo con Serradell y Pérez, el buen uso determinará el grado de éxito de las organizaciones y de las economías nacionales (Serradell, E. & Pérez, A. , 2004).

No obstante, los planteamientos antes mencionados referentes a la importancia como recurso crítico y estratégico para las organizaciones, son más significativos a partir de los años noventa, planteados por Nonaka y Takeuchi.

En años sucesivos, considerando a la sociedad, se caracteriza en la producción del conocimiento. En la administración de las organizaciones, no

existe crear conocimientos sino en crear una visión de conocimiento en la estrategia en la organización que se desea construir, teniendo como consecuencia al tipo de conocimiento que se crea y se tiene como una organización competitiva.

Si bien, la evidencia muestra que para mejorar la competitividad no basta solamente con producir más conocimiento, sino que es preciso identificar el conocimiento pertinente y saberlo utilizar (Rivero, 2002).

Este es el caso de la organización en donde se realiza la investigación, frente a las exigencias del entorno, las empresas deben estar mejor preparadas en temas relacionados a la inteligencia emocional de sus colaboradores y así evitar conflictos laborales que no generan valor para la empresa.

Actualmente, los recursos humanos tienen un objetivo estratégico y dentro de la gestión, la estrategia es lo que define las acciones de una organización. Esta investigación se justifica en que sirve de insumo para el análisis de la empresa como caso de estudio, la cual tienen una serie de problemas y podría definir el nivel de inteligencia organizacional que se está utilizando a nivel de los diferentes niveles de la organización.

Esto se hace más evidente con la presencia del Sindicato de trabajadores de la empresa, que continuamente envía documentos a los directivos de la empresa indicando que son víctimas de hostigamiento, de discriminación laboral por parte de sus superiores, que en la mayoría de ocasiones dista de la realidad, ya que es evidente que existe una malinterpretación y equivocada percepción con la realidad.

Esto ha sido corroborado cuando la empresa los ha reunido para absolver sus reclamos y consultas y lo que se evidencia en la mayoría de ocasiones es una

errada y negativa percepción de sus superiores, que se trata de conciliar y resolver en ese momento pero que luego nuevamente se genera.

La presente investigación pretende aportar las herramientas y habilidades necesarias de la inteligencia emocional para utilizar eficazmente las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos, de la forma efectiva para aportar valor a la empresa.

La delimitación social de los colaboradores en general manifiestan conflictos con los compañeros de trabajo y jefes inmediatos lo cual provoca roces y dificultades que afectan el desempeño mismo, trayendo como resultado baja productividad, ausentismo, desmotivación, además existe una comunicación errada. Por estos motivos, se justifica que la investigación ayudará a los colaboradores de la empresa a solucionar problemas de esta envergadura.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

1.5.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación de la dimensión percepción de las emociones de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

Determinar la relación de la dimensión de la comprensión emocional de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

Determinar la relación entre la dimensión de la regulación emocional de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Histórico

2.1.1 Inteligencia Emocional.

Desde muchos años, la inteligencia humana ha sido de interés para el ser humano, debido a que se trata de encontrar una explicación tal como se realiza en el cerebro humano, donde buscan comunicarse consigo mismo. El trazó que realiza el ser humano, se hace a través de una revolución en la conciencia humana. El ser humano se dio cuenta que era capaz de comunicar a través de imágenes mentales internas, esta evolución fue rápida debido a las condiciones hechas por los primeros australianos que se dan en las cavernas. Los trazos iniciales convirtieron en pinturas y en civilizaciones las cuales evolucionan a través de imágenes que se transforman en símbolos y alfabetos a través de caracteres chinos o jeroglíficos egipcios, hasta la forma de escribir actualmente.

Si bien, los seres humanos iniciaron la evolución de la inteligencia, así se exterioriza en rastros del mundo mental, donde no sólo fijaban pensamientos en el tiempo y espacio, sino que, el pensamiento se abarca a las dimensiones, donde se presume que el hombre empezó a unir conocimientos de la edad de piedra, aunque muchos pensadores han escogido como el término el periodo al pensamiento.

2.1.2 Conflictos

Desde la perspectiva biológica, se estudia que la sensibilidad y control de estímulos emocionales; se puede dar a través de estímulos biológicos, los cuales pueden darse a través de una serie de problemas entre personas, las cuales no pueden darse con los supuestos de personalidad.

Si bien, desde la perspectiva psicológica, se entiende en los eventos emocionales, tales como social, personalidad o emocional (Clare y Ortony 2000 págs. 24-61), de esta manera se identifica las habilidades en las cuales la parte emocional con el tema interpersonal (Bar-On 1997, 2000, págs. 363-88). En esta parte, en las características son escenarios (McCrae 2000; Davies et al. 1998 págs. 263-276), por ello, se analiza el afecto, con características sociodemográficas y culturales (Roberts, Zeidner y Mathews 2001 págs. 196-231).

Las dimensiones en modelos de Inteligencia Emocional, donde la relación y el efecto en ambientes tanto del individuo; como el ambiente organizacional-laboral, donde las definiciones tradicionales de inteligencia en aspectos cognitivos, tal como la memoria y capacidad de resolver problemas, con investigadores en el ámbito del estudio de la inteligencia comienzan a reconocer los aspectos no cognitivos.

La inteligencia social, se encuentra inteligencia mecánica (Thorndike, 1920 págs. 227-35), por inteligencia define Thorndike en función a la habilidad para tener las ideas y símbolos como información, con la inteligencia mecánica, para entender y manejar objetos como armas y barcos. Thorndike (1920) donde define la inteligencia social como la habilidad de hombres y mujeres. Gardner (1923) reformula el concepto de inteligencia los seres humanos con siete tipos

de inteligencia. Estas siete inteligencias: auditiva musical, cenestésica corporal, visual - espacial, verbal - lingüística, lógico - matemática. Esta teoría tiene dos tipos relacionadas con el tema social: intrapersonal e inter personal. Gardner (1995) incluyó con inteligencia naturista y volvió a modificar la teoría, agregando la inteligencia existencial.

La inteligencia emocional propuesto por Salovey y Mayer (1990), lineamientos en Gardner con la teoría Salovey y Mayer (1990, pág. 185-211), donde este concepto no es nuevo en el origen en el efecto formulada por Thorndike (1988), cuando se analizó el principio del aprendizaje animal.

Para Salovey y Mayer (1990) dio como el concepto a Inteligencia Emocional a partir de inteligencia intra personal e inter personal en Gardner, pero Goleman (1995) tuvo como concepto el estudio de la inteligencia emocional, los alcances y beneficios en el campo de la administración (Goleman, 2000).

La Inteligencia Emocional está conformada por habilidades categorizadas en cinco tipos de competencias: “emociones, capacidad para controlar, capacidad de motivarse, reconocimiento y control de las relaciones”. Las definiciones tradicionales de inteligencia incluyen conceptos, que se entienden como actividades tanto en la capacidad de aprender, como en la adaptación a situaciones. Mayer (1983) sostiene que existen tres cuestiones:

Características cognitivas - La naturaleza del sistema cognitivo.

Rendimiento - Las tareas como la resolución de situaciones de problemas.

Diferencias individuales - Diferencias en características cognitivas internas.

Para Salovey y Mayer (2003) desde su punto de vista lo define: La inteligencia es un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y

usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno. Al revisar la información relacionada con la variable inteligencia emocional, se encuentra que especialistas en el tema tienen diferentes puntos de vista como Olguín, J. (2012) quien define la inteligencia emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás”. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

La Inteligencia Emocional es un concepto psicológico que pretende describir el papel y la importancia de las emociones en la funcionalidad intelectual (Thorndike (1920); Gardner (1993); Salovey y Mayer (1990). Según Salovey y Mayer (citado por Shapiro, 1998), “La Inteligencia Emocional es el subconjunto de la inteligencia social, comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como los de los demás, discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestros pensamientos y emociones”. Además, se utilizó para determinar las cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito.

2.2 Investigaciones relacionadas con el tema

2.2.1 Investigación nacionales

Villarreal (2017), con la investigación “Clima Laboral e Inteligencia Emocional en una Empresa Privada de Lima Metropolitana”, quiso “establecer la relación que existe entre el clima laboral y la inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana”, lo realizó con 168 colaboradores, el muestreo fue no probabilístico. El diseño fue descriptivo correlacional; donde utilizó el inventario de tipo emocional Bar-On, que mide la

inteligencia emocional y la escala de Clima Laboral CL-SPC. Se determinó que el personal técnico tiene mayor cantidad de puntuación, el personal administrativo tiene un nivel favorable en factor laboral, comunicación y condiciones laborales.

Montañez J. (2017), con la investigación “Conflicto y desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital Essalud III Chimbote - 2017 de la ciudad de Chimbote”. La investigación fue aplicada a trabajadores del hospital III Essalud, la cual tuvo como objetivo “determinar si el conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital III Essalud Chimbote – 2017”. Se utilizó el método correlacional, el diseño no experimental de tipo transversal, con una muestra de 18 trabajadores, donde se aplicó dos encuestas. El resultado fue que el promedio regular de conflicto en 77.8%, como causa la desarmonía entre compañeros de trabajo, el desempeño laboral con un promedio 44.4% y 33.3%, el desempeño bajo debido a problemas dentro del área de logística. La correlación entre dos variables es positiva moderada de 0.63.

Chicama, D. (2017), con la investigación “Inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la “empresa de transportes Civa - Chiclayo 2016”, tiene como objetivo “diseñar un Programa de Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio en el personal de la empresa de Transportes Civa–Chiclayo 2016”, el diseño es no experimental y descriptiva transversal. La población fue de 36 trabajadores de la agencia CIVA de la ciudad de Chiclayo. Los instrumentos utilizados para la encuesta de inteligencia emocional fue la de Goleman y SERVQUAL. Debido a la insatisfacción de los clientes por el servicio recibido, se recomienda diseñar,

elaborar un programa de inteligencia emocional para mejorar la calidad de servicio del personal, control emocional y salud mental laboral.

Acuña (2016) con la investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016, Lima-Perú”, tiene como objetivo “determinar si existe relación entre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016”. La población es 120 trabajadores, y la muestra probabilística es de 92 trabajadores, donde la investigación es cuantitativa, no experimental, correlacional, transversal. Se concluyó que la inteligencia emocional tiene relación significativa y directa con el desempeño laboral, con una correlación Rho Spearman de 0.666.

2.2.2 Investigación Internacionales

Carmen de León (2016) presentó la investigación “Liderazgo y Conflictos Laborales”; el objetivo fue “determinar la relación del liderazgo en la solución de conflictos laborales de los colaboradores de las diferentes áreas del Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A.”. Se realizó con 35 trabajadores. Las variables de estudio se operacionalizan a través de un cuestionario creado por el investigador para comprobar la relación entre liderazgo y conflictos laborales. Las conclusiones fueron que existe relación entre el liderazgo y los conflictos laborales. Los factores que influyen en el liderazgo de los colaboradores son la alta motivación que tienen al realizar sus tareas y así mismo la inspiración que se provocan unos a otros para cumplir metas y objetivos, además de la formación personal que adquirieron con el tiempo y la experiencia que les brinda su trabajo. Entre los elementos que

provocan los conflictos laborales el principal es la mala comunicación que existe entre colaborador y jefe. Se comprobó que existe un gran índice de conflictos laborales por mala comunicación.

Escobedo de la Riva, P. (2015), abordó la “relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado”. La investigación se realizó en Santa Catarina Piruna, Guatemala. Se aplicó a 53 niños de diferentes sexos (entre 14 y 16 años). Es cuantitativa, correlacional. Se determinó que la inteligencia emocional determina el éxito escolar.

Pereira, J. (2014), estudió “la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del Gobierno Bolivariano de Carabobo”, donde expone la problemática que existía en la oficina del Gobierno Bolivariano, procurando las causas que determinan los conflictos y manejo de emociones. La población que participó fueron 13 de un total de quince trabajadores. Los resultados están relacionados a la falta de manejo y control de emociones. Se evidencia insatisfacción laboral, falta de compromiso organizacional.

Para Fleischhacker I. (2014) con el título de investigación “Inteligencia Emocional y Productividad Laboral”. Se realizó a 40 colaboradores del Centro de diagnóstico por imágenes, Policlínica de la ciudad de Guatemala. Se determinó que los colaboradores demostraron un alto nivel de inteligencia emocional, por lo que trabajan de manera adecuada con el cliente interno y con el cliente externo y son altamente productivos. Los colaboradores de la clínica ponen en práctica las cinco emociones que integran la inteligencia emocional, la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la habilidad

social, lo que facilita que sean capaces de presentar mayor desempeño en sus funciones, además tienen la habilidad de controlar sus emociones cuando se les llama la atención, así como relacionarse efectivamente con los pacientes, lo que logra el aumento de la productividad laboral.

Para Rivas V. (2014), con el título de investigación “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la Proasetel S.A.” Quito. El objetivo fue “determinar la relación del nivel de inteligencia emocional establecido en el proceso de selección con el desempeño laboral, de los trabajadores de Proasetel S.A.”. Investigación no experimental y correlacional. La conclusión principal determinó que los empleados que revelaron un puntaje alto en los factores de inteligencia emocional tuvieron un desempeño laboral que se ubicó en un rango de muy satisfactorio, no así los empleados que en inteligencia emocional puntuaron en índices bajos. Por ello recomienda hacer énfasis en la necesidad de realizar una sistematización dentro del protocolo de selección de personal y de evaluación al desempeño que realiza la empresa Proasetel S.A., esto con el fin de tomar en consideración el factor de inteligencia emocional del aspirante al puesto.

2.3 Estructura teórica y científica que sustentan el estudio

2.3.1 Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es de importancia dentro de las empresas a nivel mundial. Se ha comprobado que tener personal con un coeficiente intelectual elevado no es suficiente para alcanzar el éxito en un puesto de trabajo, el controlar las emociones de manera positiva es importante para ser competitivo

y tener satisfacción laboral La inteligencia emocional, permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida.

A continuación, se describirán los principales modelos de la Inteligencia Emocional.

a. Teoría de Adi

Para Gil (2000) tiene como base la teoría de Gardner, de inteligencias múltiples, el enfoque en el individuo y la adquisición de independencia (interpersonal–intrapersonal), y el enfoque de la interacción social y el manejo de conflictos. Explica modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico.

b. Modelo de Cooper y Sawaf.

Cooper y Sawaf (2004), expone el modelo de cuatro pilares de la inteligencia emocional donde colocan a la inteligencia fuera del campo del análisis psicológico y teorías filosóficas del conocimiento directo, su estudio y aplicación.

c. Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad

Salovey y Mayer (1990, pág. 189) definen la Inteligencia Emocional como:

“(...) la capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborando y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y

comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente (...).”

La capacidad del individuo, para medir las emociones y crear concordancia e integración entre experiencias. El modelo de cuatro fases: Modelo de habilidad (Mayer y Salovey, 1997 págs. 3-31.). Esta busca identificar, entender y manejar emociones (Mayer et al. 2000, págs. 396-42). La inteligencia emocional como un modelo de cuatro dimensiones interrelacionadas:

- Percepción emocional: Son emociones identificadas y expresadas. La capacidad de discriminar entre imprecisas, deshonestas, así como la habilidad para identificar la emoción en los estados físicos, sentimentales y reflexivos.
- Asimilación emocional: Son emociones que ingresan al sistema cognitivo como señales que influyen la cognición (integración emoción y cognición).
- Comprensión emocional: Es la capacidad para rotular emociones, es decir, reconocer relaciones entre palabras y emociones donde pueda interpretarse.
- Regulación emocional: Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal para la gestión de emociones. Esta capacidad permite mitigar emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten.

Cada modelo o habilidades reunidas construyen una definición de la Inteligencia Emocional:

“(...) como la habilidad para percibir y expresar emociones, asimilar emociones en el pensamiento, entender y razonar con emociones, y

regular las emociones en uno mismo y en otros” (Mayer y Salovey 1997, P. 3).

d. Modelo de las competencias emocionales.

Goleman (1995,1998, 2001) lo definió como la capacidad para reconocer los propios sentimientos monitoreando las relaciones, donde el modelo de competencias emocionales (Goleman, 1998) facilitan el manejo de emociones hacia uno mismo (Boyatzis et al. 2000, págs. 343-62). Este modelo de inteligencia emocional propone una teoría de desempeño aplicable en el ámbito laboral y organizacional.

Por este motivo, la perspectiva está en la teoría mixta basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia. Si bien, la Inteligencia Emocional y Social son factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general (Bar-On 2000). Por ello, el modelo representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida (Mayer et al. 2000b: 402).

2.3.2 Conflicto

La Teoría del Conflicto se inicia en la década de los años 50 y está relacionada con la aparición de una serie de estudios y teorías que giran en torno al conflicto social, como fenómeno general intentando explicar y entender las tensiones y problemas que hombres y mujeres tienen en su desarrollo cotidiano individualmente y como miembros de una sociedad.

En palabras de Touzard (1980 pág. 75) la estrategia posible de elaborar una verdadera teoría del conflicto es el estudio desde una perspectiva multidisciplinaria.

2.4 Definición de términos básicos.

Negociación: Según (Bandura, 1971), es un proceso de influencia que surge ante circunstancias de satisfacer deseos, necesidades o intereses propios y ajenos donde se establecen los tratos directos satisfactorio y duraderos.

Conflicto: Según Collazos (2015), es la relación entre dos a más partes afectadas debido a un cuestionamiento creado por la discrepancia de intereses, objetivos y necesidades de las partes.

Habilidades de negociación: Según Collazos (2015), es “saber escuchar, saber callar (hablar en el momento oportuno), utilizar lenguaje empoderarte, manejar el lenguaje no verbal propio y saber interpretar el que usa la contraparte”.

Comunicación: Según Watzlawick P. (2010), en su investigación acerca de la teoría de la comunicación humana, menciona que toda conducta o comportamiento humano, en situación de interacción, adquiere el valor de un mensaje: es Comunicación.

Empatía: Según Collazos (2015), es “la capacidad cognitiva de percibir lo que otro ser puede sentir, descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona cuando se afecta a otra”.

Perspectiva: Según Collazos (2015), es la manera de tener idea acerca de un comportamiento proyectándose hacia un escenario o experiencia vivida.

Control emocional: Según Collazos (2015), es saber reconocer el sentimiento, monitorear los sentimientos, y reconocer los sentimientos de los otros.

Conflicto laboral. Según Collazos (2015) menciona que es el derecho que se encuentra entre el empleador y el empleado por algunos beneficios específicos, las cuales pueden ser económicas, sociales o culturales.

2.5 Fundamentos teóricos que da sustento a las hipótesis

De la revisión teórica y los antecedentes del presente estudio, se asume que la inteligencia emocional es la capacidad adquirida constituida por tres factores empíricamente demostrados, a partir de los postulados de Salovey y Mayer: la percepción de las emociones, por la que las personas deben concentrarse lo suficiente en ellas evitando el tormento obsesivo por lo que se hizo o se dejó de hacer, puesto que cuando se involucran por encima de lo habitual, pierden objetividad. Por otro lado, el factor comprensión de las emociones que permite la interacción saludable y su regulación, logrando el equilibrio entre los extremos de una determinada situación que muy bien podría ser un conflicto, frente al cual se espera que la persona tenga las habilidades suficientes para negociar exitosamente empleando las habilidades, psico-socio-culturales: de comunicación, de compromiso, de control emocional, de perspectiva y de empatía, Vicuña (2008), se encuentren en los grados suficientes como para conseguir equilibrio en la interacción con los factores de la inteligencia emocional de Salovey y Meyer (1990). Asimismo, se espera que en la medida que aumenten las habilidades para la negociación de conflictos, aumente los factores de la inteligencia emocional, puesto que la negociación implica negociar y

en esta operación se vincula directamente con la capacidad para tomar la mejor decisión aun cuando esta implique ceder o retroceder si el costo beneficio es positivo y saludable. Por último, la perspectiva como habilidad para reconstruir mentalmente un escenario diferente al percibido es fundamental porque facilita descubrir los aspectos que eran importantes en la estructura, y que, sin embargo, estaban ocultos en el escenario de las emociones. Por tal motivo, la comunicación es vital al permitir transmitir los sentimientos ofuscados por la situación tales como los términos, postura y gestos pertinentes y expresar la situación más próxima a la verdadera intención.

2.6 Hipótesis.

2.6.1 Hipótesis general.

H_p No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

H_i Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

2.6.2 Hipótesis Específicas.

H_p No Existe relación significativa entre la dimensión de la **Percepción emocional** de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

H₀ Existe relación significativa entre la dimensión de la **Percepción emocional** de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

H_p No Existe relación significativa entre la dimensión de la **Comprensión emocional** de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

H₀ Existe relación significativa entre la dimensión de la **Comprensión emocional** de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

H_p No Existe relación significativa entre la dimensión de la **Regulación emocional** de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

H₀ Existe relación significativa entre la dimensión de la **Regulación emocional** de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.

2.7 Variables y operacionalización

Variable X: Inteligencia emocional

X₁ Percepción de las emociones

X₂ Comprensión emocional

X₃ Regulación de las emociones

Variable Y: Conflicto laboral

Y₁ Comunicación.

Y₂ Comprensión.

Y₃ Perspectiva.

Y₄ Control emocional.

Y₅ Empatía.

Variable de control: todos son operarios del área de producción y mantenimiento, la variable de control es la edad:

Tabla 1. *Operacionalización*

Variable	Operacionalización	Dimensiones	Ítems	Escala
Inteligencia emocional	Respuestas de conformidad con la clave de respuestas en tres dimensiones del cuestionarios de Salovey y Mayer	Percepción de Emociones	1,2,3,4,5,6,7,8	Escala Ordinal de cuatro grados
		Comprensión de emociones	9,10,11,12,13.14.15.16	
		Regulación de emociones	17.18.19.20.21.22.23.24	
Habilidades para la negociación de conflictos	Respuestas según clave de calificación en el cuestionario de habilidades para la negociación de conflictos	Empatía	4,12,18,20,24,28,32,37,43,49	Escala ordinal de seis grados
		Perspectiva	3,6,10,15,19,27,34,42,47,50	
		Comprensión	8,13.17.21.26,30.36.40,44,48	
		Comunicación	2,7,11,16,22,25,29,33,39,45	
		Control Emocional	8,13,17,21,26,30.36.40.44.48	

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGÍA.

3.1 Tipo, diseño y método de investigación.

El estudio por su enfoque es cuantitativo de nivel aplicada y correlacional, porque se pretende demostrar si los conocimientos comprobados en otras realidades se cumplen en el ámbito del presente estudio, es correlacional porque los procedimientos para obtener información de las dos variables son emparejados con el propósito de conocer la dirección y la intensidad de la relación, de ambas variables, el diseño es no experimental, y transversal porque los datos se levantaron en un solo momento, sin manipulación, sistemática de ninguna de las variables, y el método de análisis es hipotético deductivo, Sánchez y Reyes (2015) (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2 Población y muestra.

La población, en total está constituida por todos los colaboradores del área industrial de la empresa ubicada en la ciudad de Chancay distribuida de la forma siguiente:

Tabla 2. *Descripción de la Población*

	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
Personal Operativo	211	76	34	12	245	88
Supervisores	16	06	07	02	22	08
Jefes de Planta	06	02	02	01	08	03
Gerentes	01	0	0	0	01	0
Total	234	84	43	15	276	99

Fuente: adaptado de registros de Empresa de consumo masivo

La población de estudio está conformada por 245 colaboradores que laboran como personal operativo en las áreas de Producción y Mantenimiento de un total de 276 trabajadores que laboran en la planta industrial ubicada en la ciudad de Chancay.

Sin embargo, solo se considera la muestra de 104 colaboradores de la población de personal operativo, ya que se decidió aplicar el test a personal con condición laboral estable y con 5 años o más de antigüedad en la empresa, que coincidentemente son todos de género masculino, por tanto, la técnica de muestreo utilizada fue no probabilística e intencional.

Tabla 3. *Descripción de la muestra seleccionada*

	Masculino	
	N	%
Personal Operativo	104	100

Fuente: adaptado de registros de Empresa de consumo masivo

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica a utilizar fue las encuestas mediante la aplicación de dos cuestionarios elaborados dentro del rigor psicométrico de sus autores cuyas características se pueden ver en las siguientes fichas técnicas de cada uno de los cuestionarios.

Ficha técnica del cuestionario 1:

Título: Escala de Inteligencia Emocional

Autores: Salovey y Mayer (1990)

Objetivo: Medir la inteligencia emocional general y por escalas.

Descripción: La escala original es de rasgo, evalúa la meta conocimientos de los estados emocionales mediante 48 ítems. Revisiones consideraron que la cuarta escala no es discriminante por tanto se puede trabajar solo con las tres escalas que evalúa, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas.

La TMNS-24 contiene tres escalas referidas a los factores de la inteligencia emocional con ocho ítems para cada una de las siguientes dimensiones:

Tabla 4. *Dimensiones de las variables*

Dimensiones	Caracterización básica
Percepción	Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada
Comprensión	Comprendo, entiendo bien mis estados emocionales
Regulación	Soy capaz de regular, controlar, los estados emocionales correctamente

Calificación, cada ocho ítems pertenece a cada una de las escalas así los ocho primeros ítems (del 1 al 8), pertenecen a percepción emocional, los siguiente ocho (ítem 9 al 16) a comprensión emocional y finalmente del ítem 17 al 24 corresponden al factor regulación de la emoción.

Cada ítem se califica de acuerdo a la alternativa elegida por el examinado, la calificación es polifónica de 1 al 5, el resultado de cada escala es sumando el valor del ítem por tanto el puntaje mínimo es ocho y el máximo por escala de 40 y para el test total las variaciones extremas son de 24 a 120.

Interpretación, utilice las siguientes tablas para diagnosticar la inteligencia emocional
 Sume cada ocho ítems y los totales ubiquen en el baremo que a continuación se reproduce.

Tabla 5. Conversión de puntajes directos a puntaje escalar estándar y a categoría diagnóstica

Puntaje directos							
Escala	Categoría	Percepción emociones	Comprensión emociones	Regulación emociones	General	Categoría	Escala
5	Muy alta	37 a 40	37 a 40	37 a 40	110 a 120	Muy alta	5
4	Alta	28 a 36	28 a 36	28 a 36	86 a 109	Alta	4
3+	Normal alta	26 a 28	26 a 28	26 a 28	75 a 85	Normal alta	3+
3	Promedio	25	25	25	74	Promedio	3
3-	Normal	21 a 24	21 a 24	21 a 24	62 a 73	Normal	3-
	Baja					Baja	
2	Baja	13 a 20	13 a 20	13 a 20	38 a 61	Baja	2
1	Muy Baja	8 a 12	8 a 12	8 a 12	24 a 37	Muy Baja	1
		Percepción emociones	Comprensión emociones	Regulación emociones	General		
Puntaje directos							

Las siguientes tablas son puntos de corte de interpretaciones similares que sirve para reparar detalle en la primera dimensión percepción emociones.

Tabla 6. Criterios de selección de dimensiones

	Hombres	Mujeres
Percepción	Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 21 Adecuada percepción 22 a 32 Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 24 Adecuada percepción 25 a 35 Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 36
Comprensión Emocional	Debe mejorar su comprensión < 25 Adecuada comprensión 26 - 35 Excelente comprensión > 36	Debe mejorar su comprensión < 23 Adecuada comprensión 24 - 34 Excelente comprensión > 35
Regulación Emocional	Debe mejorar su regulación > 23 Adecuada regulación 24 - 35 Excelente regulación > 36	Debe mejorar su regulación > 23 Adecuada regulación 24 - 34 Excelente regulación > 35
General	Debe mejorar < 71 Adecuada 72 - 102 Excelente > 103	Debe mejorar < 72 Adecuada 73 - 103 Excelente > 104

Además, se puede transformar en percentiles y en coeficientes.

Confiabilidad. Por el método de la consistencia interna alfa de Cronbach se ha registrado coeficientes de 0.937.

Tabla 7. *Coefficiente de Cronbach*

Cronbach Alpha	Alpha de Cronbach en ítemes estandarizados	Nº de ítemes
0,937	0,932	23

La validez por el método de constructo arroja coeficientes de correlación significativos entre cada escala con el puntaje total entre el inter escalar, indicado que miden el mismo fenómeno.

Ficha técnica del cuestionario 2:

Título: Test de Habilidades para la gestión en la negociación de Conflictos

Autor : Dr. Luis Alberto Vicuña Peri.

Objetivo : Medir las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.

Estructura del Cuestionario

El cuestionario está constituido por 50 ítemes distribuidos en cinco habilidades:

Habilidad de Comunicación.- está constituido por 10 ítemes señalando que estas habilidades implican fundamentalmente el uso eficaz de herramientas de interacción donde la comunicación verbal y no verbal es el canal que permite la decodificación y encodificación que demandan de habilidades: figurativas, simbólicas semánticas y conductuales, que se expresan en cómo se escucha, como se responde gestual y posturalmente, como se responde verbalmente, situación que ocasiona la reacción verbal o no verbal.

Habilidad de compromiso.- Es otra habilidad y tiene que ver con la capacidad de las personas para involucrarse con el conflicto en el sentido de sentirse cómodo participando en la solución del conflicto, que se expresa en la identificación con el papel de negociador lejos del compromiso por normatividad o por necesidad.

Habilidad de control Emocional.- La habilidad de control emocional, se refiere al uso de recursos personales o potenciales para evitar que la carga emocional que llega al negociador en el lenguaje verbal y no verbal, en el compromiso normativo irracional y en el compromiso de necesidad, así como la anticipación interpretativa a partir de un hecho o indicador, termine por bloquear emocionalmente, irritando o asumiendo posturas preferenciales, o estresándolo, disminuyendo la eficiencia y eficacia negociadora.

Habilidad de perspectiva.- La habilidad de Perspectiva en el sentido de J. Piaget (1969) como la representación mental, por la cual la persona es capaz de reconstruir mentalmente un perceptor desde la óptica de un tercero o del otro, se expresa cuando la persona es capaz de interpretar un acontecimiento no linealmente sino a partir del dato observable llegar a la interpretación total, como a partir de un plano percibimos un sólido.

Habilidad de empatía.- La empatía es otra de las habilidades, que se presenta mediante la capacidad del negociador para dejar o abandonar sus puntos de vista y asumir en cada instante los puntos de vista de la persona o las personas en conflicto.

Calificación: Usted habrá observado que los ítems de cada una de las habilidades descritas líneas arriba, algunos están precedidos por un guion, ejemplo (-) (ítem 20), indica que ese ítem tiene dirección negativa y que para

efectos de calificación debe invertirse el valor de la respuesta dada por el examinado, por ejemplo, si marcó en el grado 6 su valor verdadero será 1; y por lo contrario si marcó en el grado 1 su valor de respuesta corregida será 6. Una forma práctica es restar a 7 el valor de respuesta dada por el examinado, siguiendo el ejemplo anterior si marcó 6, su valor corregido sería de: $7 - 6 = 1$, y si marcó en 1 su valor corregido será: $7 - 1 = 6$; y al mismo tiempo deberá invertir el significado del ítem. Por ejemplo, en el ítem 20:

“Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina serrana”.

Corrigiendo la respuesta, el significado real de ítem será:

“Me es fácil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina serrana”

Utilice la siguiente clave, donde los ítems están agrupados por cada una de las habilidades con sus respectivos ítems de dirección negativa, que deben recalificarse tal como se indicó líneas arriba, a fin de obtener los verdaderos valores.

Tabla 8. *Valorización de los resultados*

Comunicación (interacción)	Compromiso (involucramiento)	Perspectiva	Control emocional	Empatía
2	1	3	(-)8	5
(-)7	4	6	(-)13	(-)12
11	(-)9	(-)10	17	(-)18
16	(-)14	15	21	(-)20
(-)22	23	19	(-)26	24
(-)25	(-)31	27	30	(-)28
(-)29	(-)35	(-)34	(-)36	32
(-)33	38	42	40	37
39	(-)41	(-)47	44	43
45	46	(-)50	(-)48	(-)49

Tabla 9. *Resultados método test retest*

Habilidades	r11
Comunicación	0.86**
Compromiso	0.81**
Perspectiva	0.84**
Control Emocional	0.80**
Empatía	0.86**
Test Total	0.91**

(**) P < 0.0001

Interpretación Para efectos de diagnóstico sume las puntuaciones de cada habilidad y convierta a los puntajes escalares dividiendo por diez, interprete utilizando el baremo que a continuación se reproduce.

Tabla 10. *Baremo*

ESCALA		CATEGORÍAS
6	HMA	Habilidades Muy Adecuadas
5	HA	Habilidad Adecuada
4	HTA	Habilidad Tendencia Adecuada
3	HTI	Habilidad Tendencia Inadecuada
2	IH	Inadecuada Habilidad
1	MIH	Muy Inadecuada Habilidad

Tabla 11. *DISPERSIGRAMA*

Categoría	Grado	Puntaje directo	Habilidad Interacción	Habilidad Involucramiento	Habilidad Perspectiva	Habilidad Control Emocional	Habilidad Empatía	Habilidad Total
HMA	6	56 - 60	-	-	-	-	-	279 - 300
HA	5	46 - 55	-	-	-	-	-	229 - 278
HTA	4	36 - 45	-	-	-	-	-	179 - 228
HTI	3	26 - 35	-	-	-	-	-	129 - 178
IH	2	16 - 25	-	-	-	-	-	78 - 128
MIH	1	10 - 15	-	-	-	-	-	50 - 77

En las columnas en blanco escriba una X a la altura de la categoría que corresponda el puntaje obtenido para cada una de las habilidades, luego únelas con líneas rectas, así obtendrá el perfil de habilidad.

Se solicitará autorización a Directivos de la empresa de consumo masivo, que tiene la planta industrial ubicada en Chancay, especificándoles los motivos para iniciar la investigación. Asimismo, se iniciará la investigación usando el instrumento y procedimiento para la aplicación, además se procederá a establecer grupos de trabajadores.

Durante la aplicación se procederá a sensibilizar antes, durante y después de la aplicación a los trabajadores para tener respuestas objetivas, aclarando que el desarrollo del inventario es anónimo y con el único fin que es para una investigación de tesis.

3.4. Descripción de procedimientos de análisis

Para la aplicación de los estadísticos pertinentes, primero se analizará la prueba de normalidad de los datos usando Kolmogorov, S. (para muestras grandes, paramétricas), y luego el análisis de regresión lineal usando la metodología de *Stepwise* (paso a paso).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

Se presenta los resultados primero de los coeficientes de correlación Rho de *Spearman* entre las variables estudiadas y luego mediante el análisis de regresión lineal se desarrolla cada una de las hipótesis específicas, para lo cual se calculó el coeficiente de regresión, se verificó su nivel de significación mediante el análisis de varianza (ANOVA) y se concluye para cada análisis con la estimación de la regresión estándar, identificada con la letra (B) que permite ubicar el orden o intensidad de las correlaciones estimadas y que a continuación se presentan:

4.1.1. Análisis de correlación de los datos de inteligencia emocional y de habilidades para la negociación de conflictos laborales.

Para identificar la intensidad y la dirección de la relación entre las variables Inteligencia emocional y habilidades para la negociación de conflictos laborales se utilizó los puntajes totales de cada uno de los cuestionarios y con ellos se efectuaron los cálculos de los coeficientes de correlación Rho de rangos de *Spearman* encontrando un coeficiente igual a .658, que resulta muy significativa aun para el 0.001 de margen de error, por lo que se afirma que ambas variables están correlacionadas y siendo la dirección positiva indica que cuando aumenta la inteligencia emocional, también aumentan las

habilidades para la negociación de conflictos, tal como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 12. *Análisis de la relación de las variables Conflicto Laboral e Inteligencia Emocional*

Correlaciones			Conflicto Laboral	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Conflicto Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	99	96
Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

P value=0.000 < P alpha =0.05, Se rechaza la H₀

4.1.2. Resultados de la dimensión Inteligencia emocional y las habilidades para la negociación de conflictos

Según lo mencionado se ha verificado que ambas variables se encuentran significativamente relacionadas comprobando la veracidad de la hipótesis alterna.

H₀: No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.

H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.

Alpha=0.05

Conclusiones. Al 95% de confianza, se afirma que la variable Conflicto Laboral e Inteligencia emocional mantienen relación significativa y directa positiva con un coeficiente de 0.658, es decir a mayor inteligencia emocional habrá mayores habilidades en la negociación de conflictos laboral por tanto se puede predecir

que estas condiciones se pueden reducir hasta en un 65.8%, la probabilidad que los conflictos prosperen.

A continuación, se muestra los resultados de la investigación, para conceptualizar el siguiente modelo estadístico:

$$Y = \sigma * \text{Interacción} + \phi * \text{Involucramiento} + \gamma * \text{Perspectiva} + \sigma * \text{Control Emocional} + \theta * \text{Empatía} + \varepsilon$$

Coefficiente de determinación. El 97.9% de la variabilidad de los datos de las variables independientes explican el comportamiento de la variable dependiente. En este sentido, se puede decir que el modelo planteado sirve para fines de estimación e identificación de factores.

Tabla 13. *Resumen del modelo*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado ^b	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,986 ^a	,972	,971	,59916
2	,989 ^c	,978	,978	,52774
3	,990 ^d	,980	,979	,51403

Debido a que el modelo estadístico requiere de analizar si este procede a ser el modelo estadístico adecuado, se busca plasmar que al menos uno de los coeficientes de regresión sea diferente a cero, ya que siendo este diferente puede ser viable desde el punto de vista matemático, el modelo supuesto entre las relaciones de las variables.

Análisis de varianza

H_p. Todos los coeficientes de regresión son similares a cero

H_a. Al menos uno de los coeficientes de regresión es diferente a cero

Alpha= 0.05

Tabla 14. *Análisis de varianza (ANOVA)*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	1171,359	1	1171,359	3262,920	,000 ^c
	Residuo	34,104	95	,359		
	Total	1205,464 ^d	96			
2	Regresión	1179,284	2	589,642	2117,145	,000 ^e
	Residuo	26,180	94	,279		
	Total	1205,464 ^d	96			
3	Regresión	1180,891	3	393,630	1489,756	,000 ^f
	Residuo	24,573	93	,264		
	Total	1205,464 ^d	96			

.Decisión. $P \text{ alpha} = 0.05 > 0.00 = P \text{ value}$

Conclusiones. Existe suficiente información estadística al 95% de confianza para rechazar la H_p , es decir que existe al menos uno de los coeficientes de regresión que es diferente a cero, por ello se puede decir que el modelo es viable.

A continuación, se muestra las pruebas de hipótesis para cada uno de las variables analizadas con la finalidad de encontrar los coeficientes de regresión que expliquen el comportamiento de cada variable.

4.1.3. Resultados de la dimensión Percepción Emocional y las habilidades para la negociación de conflictos

H_p . No existe relación significativa entre la dimensión de la Percepción Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos

H_a . Existe relación significativa entre la dimensión de la Percepción Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos

Alpha: 0.05

Tabla 15. *Coefficientes de determinación de la variable Percepción Emocional*

		Comprensión emocional	Percepción Emocional	Regulación Emocional	Conflicto Laboral
Correlaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,671**	,172	,412**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,088	,000
	N	99	99	99	99
	Coefficiente de correlación	,671**	1,000	,360**	,511**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
	N	99	99	99	99
	Coefficiente de correlación	,172	,360**	1,000	,480**
	Sig. (bilateral)	,088	,000	.	,000
	N	99	99	99	99
	Coefficiente de correlación	,412**	,511**	,480**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	99	99	99	99

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión. $P \text{ alpha} = 0.05 > 0.00 = P \text{ value}$

Conclusiones. Existe suficiente información estadística al 95.0% de confianza para afirmar que la percepción incrementa las habilidades en 51.1% para la gestión en la negociación de conflictos.

4.1.4. Resultados de la dimensión Regulación emocional y las habilidades para la negociación de conflictos

H_p. No existe relación significativa entre la dimensión de la Regulación emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos

H_a. Existe relación significativa entre la dimensión de la Regulación emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos

Alpha: 0.05

Tabla 16. *Coefficientes de determinación de la variable Regulación Emocional*

		Comprensión emocional	Percepción Emocional	Regulación Emocional	Conflicto Laboral
Correlaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,671**	,172	,412**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,088	,000
	N	99	99	99	99
Comprensión emocional	Coeficiente de correlación	,671**	1,000	,360**	,511**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
	N	99	99	99	99
Percepción Emocional	Coeficiente de correlación	,172	,360**	1,000	,480**
	Sig. (bilateral)	,088	,000	.	,000
	N	99	99	99	99
Regulación Emocional	Coeficiente de correlación	,412**	,511**	,480**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	99	99	99	99
Conflicto Laboral	Coeficiente de correlación				
	Sig. (bilateral)				
	N				

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusiones. Existe suficiente información estadística al 95.0% de confianza para afirmar que la regulación emocional incrementa las habilidades en 48.0% para la gestión en la negociación de conflictos.

4.1.5. Resultados de la dimensión Comprensión emocional y las habilidades para la negociación de conflictos

Hp. No existe relación significativa entre la dimensión de Comprensión emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos

Ha. Existe relación significativa entre la dimensión de Comprensión emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos

Alpha: 0.05

Tabla 17. Coeficientes^{a,b} de determinación de la variable comprensión emocional

		Comprensión emocional	Percepción Emocional	Regulación Emocional	Conflicto Laboral
Correlaciones	Comprensión emocional	1,000	,671**	,172	,412**
	Coeficiente de correlación (Sig. bilateral)	.	,000	,088	,000
	N	99	99	99	99
Percepción Emocional	Coeficiente de correlación	,671**	1,000	,360**	,511**
	Coeficiente de correlación (Sig. bilateral)	,000	.	,000	,000
	N	99	99	99	99
Regulación Emocional	Coeficiente de correlación	,172	,360**	1,000	,480**
	Coeficiente de correlación (Sig. bilateral)	,088	,000	.	,000
	N	99	99	99	99
Conflicto Laboral	Coeficiente de correlación	,412**	,511**	,480**	1,000
	Coeficiente de correlación (Sig. bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	99	99	99	99

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusiones. Existe suficiente información estadística al 95.0% de confianza para afirmar que la Comprensión emocional incrementa las habilidades en 41.2% para la gestión en la negociación de conflictos.

4.1.6. Resultados de la dimensión Empatía y las habilidades para la negociación de conflictos

Hp. No existe relación significativa entre la dimensión de Empatía de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos

Ha. Existe relación significativa entre la dimensión Empatía de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos

Alpha: 0.05

Tabla 18. *Coefficientes de determinación de la variable Empatía*

	Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	Empatía	1,061	,019	,986	57,122	,000
	Empatía	,611	,086	,568	7,111	,000
2	Control Emocional	,393	,074	,426	5,334	,000
	Empatía	,558	,086	,518	6,451	,000
3	Control Emocional	,305	,080	,331	3,810	,000
	Comunicación	,173	,070	,149	2,466	,015

a. Variable dependiente: Conflicto Laboral

b. Regresión lineal a través del origen

Decisión. $P \text{ alpha} = 0.05 > 0.00 = P \text{ value}$

Conclusiones. Existe suficiente información estadística al 95.0% de confianza para afirmar que la empatía incrementa la inteligencia emocional y habilidades en 55.8% para la gestión en la negociación de conflictos.

4.1.7. Resultados de la dimensión Control Emocional y las habilidades para la negociación de conflictos

Hp. No existe relación significativa entre la dimensión del Control Emocional de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos Ha. Existe relación significativa entre la dimensión del Control Emocional de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos Alpha: 0.05

Tabla 19. *Coefficientes de determinación de la variable Control Emocional*

	Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	Empatía	1,061	,019	,986	57,122	,000
	Empatía	,611	,086	,568	7,111	,000
2	Control Emocional	,393	,074	,426	5,334	,000
	Empatía	,558	,086	,518	6,451	,000
3	Control Emocional	,305	,080	,331	3,810	,000
	Comunicación	,173	,070	,149	2,466	,015

Conclusiones. Existe suficiente información estadística al 95.0% de confianza para afirmar que el control emocional incrementa la inteligencia emocional y habilidades en 30.5% para la gestión en la negociación de conflictos.

4.1.8. Resultados de la dimensión Comunicación y las habilidades para la negociación de conflictos

H_p. No existe relación significativa entre la dimensión de Comunicación, emocional de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.

H_a. Existe relación significativa entre la dimensión de Comunicación, de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.

Alpha: 0.05

Tabla 20. Coeficientes^{a,b} de determinación de la variable Comunicación

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	Empatía	1,061	,019	,986	57,122	,000
	Empatía	,611	,086	,568	7,111	,000
2	Control Emocional	,393	,074	,426	5,334	,000
	Empatía	,558	,086	,518	6,451	,000
3	Control Emocional	,305	,080	,331	3,810	,000
	Comunicación	,173	,070	,149	2,466	,015

Conclusiones. Existe suficiente información estadística al 95.0% de confianza para afirmar que la Comunicación incrementa la inteligencia emocional y habilidades en 17.3% para la gestión en la negociación de conflictos.

No se considera la perspectiva debido a que la técnica Stepwise, usa un algoritmo donde elimina las variables que no influyen en el comportamiento, en

ese sentido, reduce la incertidumbre a través de un mejoramiento en el R ajustado.

4.2. Análisis Descriptivo

En esta etapa, se considera la comunicación entre la edad, esta relación es inversa quiere decir que, a mayor edad, la comunicación es menor cada vez que la edad aumenta.

Tabla 21. *Medidas simétricas de las variables relación entre Comunicación y Edad*

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,131	,100	-1,301	,196 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,143	,095	-1,426	,157 ^c
N de casos válidos		99			

De manera similar que la comunicación, la comprensión también se reduce con el pasar de los años debido a la capacidad de comprender las cosas.

Tabla 22. *Medidas simétricas de las variables relación entre Comprensión y Edad*

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,046	,091	-,456	,649 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,057	,092	-,563	,574 ^c
N de casos válidos		99			

Con respecto a la perspectiva y la edad, también la relación es inversa quiere decir que a mayor edad la perspectiva es menor para los trabajadores.

Tabla 23 *Relación de la perspectiva y edad, medidas simétricas*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,011	,100	-,104	,918 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,025	,101	-,243	,809 ^c
N de casos válidos		99			

Con respecto al control emocional, la relación mejora con la edad.

Tabla 24 *Medidas simétricas de la relación entre Control Emocional y Edad*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,081	,112	,802	,425 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,096	,110	,945	,347 ^c
N de casos válidos		99			

Con respecto a la empatía, la relación es directa y mejora con la edad.

Tabla 25 *Medidas simétricas de las variables Empatía con Edad*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,185	,109	1,827	,071 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,202	,105	1,999	,049 ^c
N de casos válidos		96			

Con respecto al conflicto laboral y la edad, esta tiende a aumentar con la edad, por ello es importante la renovación de personal joven para que los conflictos se mantengan al mínimo.

Tabla 26 . *Conflicto laboral y edad, medidas simétricas*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,153	,101	1,520	,132 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,101	,100	,999	,320 ^c
N de casos válidos		99			

No existe relación entre la inteligencia emocional y la edad por ello es importante mencionar que la edad no influye en este comportamiento.

Tabla 27 *Edad e inteligencia emocional, medidas simétricas*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,006	,109	,062	,950 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,016	,104	-,150	,881 ^c
N de casos válidos		96			

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En relación a la hipótesis general, se acepta la hipótesis alternante, es decir que existe una relación entre la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.
2. En relación a la hipótesis específica en la percepción emocional, se acepta la hipótesis alternante, es decir que existe una relación entre la dimensión percepción de las emociones de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo, donde se explica que las variables control emocional y comunicación pueden ayudar a mejorar los conflictos internos en la organización.
3. En relación a la hipótesis de Comprensión emocional, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre la comprensión emocional de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo, donde la empatía incrementa en mayor frecuencia la inteligencia emocional y habilidades.

4. En relación a la hipótesis de la regulación emocional, existe relación entre la regulación emocional de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.
5. En relación a la hipótesis de la dimensión percepción emocional, este incrementa en 51.1% las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos, en ese sentido se concluye que la percepción negativa ante situaciones reales, puede ser desvirtuada y cambiada por mala comunicación.
6. En relación a la hipótesis de la dimensión comprensión emocional, este incrementa en 41.2% las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos, en ese sentido, se concluye que puede trabajarse mucho este tema, debido a la cantidad de información que recibe de los sindicatos.
7. En relación a la hipótesis de la dimensión regulación emocional, este incrementa en 48% las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos,

Recomendaciones

1. Es importante que la empresa capacite a sus directivos, ejecutivos y responsables de equipos en competencias relacionadas a la inteligencia emocional, para el correcto manejo de las emociones,

- 2.**El objetivo principal no es evitar o reducir el conflicto dentro de la empresa, ni ocultarlo o desplazarlo, sino prevenir su aparición, de tal manera de poder resolverlo donde el resultado sea lo más favorable para ambas partes.
- 3.**Toda vez que la formación o capacitación cumple un rol importante dentro de las organizaciones, siendo pieza fundamental del proceso de cambio, ya que reordena creencias, paradigmas, aporta conocimientos nuevos, se recomienda implementar Programa de formación que permita optimizar estilo de comunicación de manera horizontal, vertical o transversal, que permitan entender y analizar la intención del mensaje de los colaboradores, entender lo que realmente se pretende transmitir, sensibilizar y capacitar a los colaboradores en general en poder desarrollar una comunicación positiva.
- 4.** Considerar capacitar a miembros del Sindicato y mandos medios de la empresa, en técnicas de negociación de tal manera que estas puedan fomentar y fortalecer el uso de estrategias de negociación, comunicación y manejo de su inteligencia emocional y poder resolver satisfactoriamente los conflictos en el área de trabajo.
- 5.**Implementar reuniones mensuales de Comunicación Interna con los colaboradores de la empresa, a fin de obtener sus inquietudes y sugerencias relacionadas al ámbito laboral que permitan adelantarnos a la generación de algún tipo de conflicto o malinterpretación de información recepcionada por otra vía.

6. Finalmente, se recomienda al área de Recursos Humanos que incluya dentro de su proceso de reclutamiento y selección, pruebas que consideren la medición o nivel de inteligencia emocional de los postulantes, frente a situaciones de presión, afrontamiento ante el estrés, con la finalidad de que se considere como factor importante al tomar la decisión en la contratación de personal.

Referencias bibliográficas

- Abreo, R., Gonzalez, K., & Lullo, R. (2012). *Elaboración de un diseño instruccional para el desarrollo de habilidades en el manejo de conflictos y negociaciones dirigida al área de mercadeo y ventas de la industria farmacéutica*. Caracas: Universidad de Venezuela.
- Acuña. (s.f.).
- Acuña. (2016). *Inteligencia emocional y desempeño laboral* . Lima: Hospital Nacional dos de Mayo.
- Adi, G. (2000). *Inteligencia emocional en la practica*. Madrid: McGraw Hill.
- Adorno, T. (2004). *Escritos sociológicos Obra completa Akal* . Bogota.
- Arana, M. (2002). *Resolución de conflictos mediambientales en la microcuenca del Río Porcon en la ciudad de Cajamarca*. Cajamarca: Universidad de Cajamarca.
- Balestrini, M. (1997). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: BL Consultores asociados.
- Bandura, A. (1971). *Teoria del aprendizaje social*. Barcelona: Estudios basicos en psicologia social.
- Bar-on, R. (2000). *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory*. San Francisco: The handbook of emotional intelligence.
- Beazley, H., Boenish, J., & Harden, D. (2003). *La continuidad del conocimiento en las empresas: como conservar el conocimiento y la productividad cuando los empleados se van*. Bogota: Grupo Editorial Norma.
- Beltran, M. (2003). *Funcionalismo Estructuralismo teoria de sistemas en GINER* . Barcelona: Teoria sociologica Moderna.
- Borda, F. (2009). *Una sociologia sentipensante para américa Latina (antología, 1925)*. Bogota: Siglo del Hombre.
- Boyatzis, R., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). *Clustering competence in emotional intelligence: Insight competence inventory*. San Francisco: The handbook of emotional intelligence.
- Bustamante, S., Kawakami, R., & Reategui, S. (2010). *Inteligencia emocional y Liderazgo en los gerentes bancarios del Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Caruso, D., Mayer, J., & Salovey, P. (1999). *Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence*. Holanda: Intelligence.
- Castillo, K. (2003). *Visión antropológica del manejo de conflictos como proceso directivo*. Piura: Universidad de Piura.
- Choo, W. (2000). *La organización inteligente. El empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones*. México D.F.: Oxford University.
- Clore, G., & Ortony, A. (2000). *Cognición en emoción: siempre a veces siempre o nunca*. Nueva York: Oxford University Press.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1998). *La inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y las organizaciones*. Bogotá: Norma.
- Daherendorf, R. (1990). *El conflicto social moderno, ensayo sobre la política de la Libertad*. Madrid: Mondadori.
- Del León Toledo, N. (2012). *Relación entre la inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Drucker, P. (1993). *Post-Capitalist Society*. New York: HarperCollins.
- Escobedo de la Riva, P. (2015). *Relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Extremera, N., & Fernandez-Berrocal, P. (2002). *Relation of perceived emotional intelligence and health related quality of life in middle-aged women*. New York: Psychological report.
- French, J. (1971). *Las bases del poder social en Torregrosa*. Barcelona: Psicología social.
- Fuentes, M. (2007). *Mediación en la solución de conflictos*. La Habana: Vento Felix Varela.
- Gadner, H. (1993). *Multiple intelligence. The theory in practice*. New York: Basic Books.
- Galotung, J. (1984). *Gay alternativas cuatro caminos hacia la paz y la seguridad*. Madrid: Tecnos.

- Giner, J. (01 de 10 de 2006). *Teorías del conflicto social*. Obtenido de http://www.ucm.es/info/diccionario/C/conflicto_social_teorias.pdf
- Giner, J. (01 de 10 de 2006). *Teorías del conflicto social*. Obtenido de http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/C/conflicto_social_teorias.pdf
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional. Porqué es mas importante que el ciciente intelectual?* Mexico D.F.: Vergara.
- Goleman, D. (2001). *An Ei - Based theory of performace*. En cherniss C. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodologia de la investigación*. Mc Graw Hills}.
- Huacac, M. (2014). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación electrica del sur*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grodman.
- Hurtado, J. (2000). *Retos y alternativas en la formación de investigadores*. Venezuela: Sypal.
- Janovics, J. (2001). *Emotional intelligence in the workplace evidence of criterion and construc-related validity*. San Diego: Conferencia anual de la sociedad de la Industria .
- Ledoux, J. (1987). *Emotion in handbook of physiology*. Bethesda: Physiol Soc.
- Ledoux, J. (1996). *The emotional brain: the mysterious underpinnings of emotional life*. New York: Simon y Shuster.
- Ledoux, J. (2002). *Emotion: clues from the brain* . New York: annual review of psychology.
- Leuner, B. (1966). *Emotionale intelligenz and emanzipation praxis der matthews*. Cambridge: Mit press.
- Mahoney, M. (2005). *Psicoterapia constructivista. Una guia práctica* . Barcelona: Paidos.
- Mayer, J. (1997). *What is emotional intelligence?* New York: Basic Books.
- Mayer, J., Caruso, D., & Salovey, P. (2000). *Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability testing*. Cambridge: The handbook of emotional intelligence.
- Mayer, R. (1983). *Pensamiento. Resolución de problemas y cognición*. Barcelona: Paidos Iberica.

- Mccrae, R. (2000). *Emotional intelligence from the perspective of the five-factor model of personality*. En *Bar-on*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Montañez, J. (2017). *Conflicto y desempeño laboral de los trabajadores del área de Logística del Hospital Essalud III Chimbote 2017*. Chimbote: Universidad de Chimbote.
- Mora, H. (2007). *Evaluación diagnóstica en la atención de estudiantes con necesidades educativas especiales*. Costa Rica: San José.
- Nonaka, I. , & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento: cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México D.F: Oxford Press.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge- Creating Company: How japanesse companies create the dynamics of innovation*. New York: Orfords Press.
- Olguin, J. (8 de 04 de 2012). *Inteligencia emocional- El origen de la inteligencia emocional*. Obtenido de <http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.htm>
- Peiro, J. (2005). *Psicología de la organización* . La Haban: Felix Varela.
- Pereira, J. (2014). *Estudio de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del gobierno Bolivariano de Carabobo*. Carabobo: Universidad de Carabobo.
- PricewaterhouseCoopers. (2010). *Artículos y entrevistas publicadas por PricewaterCoopers*. Lima: PricewaterhouseCoopers.
- PricewaterhouseCoopers,. (2010). *Conversando con la gerencia*. Lima: PricewaterhouseCoopers,.
- Prigogine, I., & Stengers, I. (1985). *Order out of chaos*. Londres: Fontana Porret.
- Prior, J. (2005). *Los grupos y las Organizaciones en Iglesias de Ussel*. Madrid: Tecnos.
- Redorta, J. (2004). *Como analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidos.
- Rice, C. (1999). *A quantitative study of emotional intelligence and its impact on team performance*. Malibu: Pepperdine University.

- Rivero, S. (2002). *Claves y pautas para comprender e implantar la gestión del conocimiento*. Madrid:: Fundación Escuela de Ingenieros de Bilbao-Socintec.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional*. Mexico DF: Prentice Hall.
- Robert, R., Zeidner, M., & Matthews, G. (2001). *Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? some new data and conclusions*. *Emotions* . Emotions.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and personality*. Mexico DF: McGraw-Hill.
- Salovey, P., Mayer,, J., Goldman, S., Turvey, C., & Palfai, T. (1995). *Emotional attention, clarity and repair: exploring emotional intelligence using trait metamood scale*. Washintong: Emotion, disclosure and Health.
- Salovey, P., Stroud, L., Woolery, A., & Epel, E. (2002). *Perceived emotional intelligence, stress reactivity and symptom reports: further exploration using the trait meta-mood scale*. New York: Psychology and Health.
- Serradell, E. , & Pérez, A. . (2004). *La gestión del conocimiento en la nueva economía*. Barcelona:: Gestión 2000.
- Shapiro, L. (1998). *La inteligencia emocional en los niños* . Colombia: Javier Vergara.
- Tamayo & Tamayo, M. (1999). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.
- Taylor, F. (1911). *The principles of scientific management*. New York: Harper.
- Thordike, E. (1920). *Intelligence and its uses*. New York: Harpers Magazine.
- Touzard, H. (1980). *La mediación y la soución de los conflictos* . Barcelona: Herder.
- Villarreal. (2017). *Clima Laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad privada.
- Vinyamata, E. (2005). *Conflictología* . Barcelona: Ariel.
- Wechsler, D. (1958). *The Measurement and appraisal of adult intelligence*. Baltimore: Williams and Wilkins.

Anexos 1. Matriz de consistencia

Título del proyecto: “La inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo”.

Autor: Lourdes Soledad Avellaneda Ulloa

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Instrumentos
<p>Problema General ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores en una empresa de consumo masivo?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.</p>	<p>Hipótesis General H_i: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo.</p>	<p>Variable X: Inteligencia emocional</p>	<p>cuestionario Inteligencia emocional de Salovey y Mayer</p>
<p>Problemas específicos ¿De qué manera es la relación entre la Percepción Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo? ¿De qué forma es la relación entre la Comprensión Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo? ¿Cómo la relación entre la Regulación Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la Percepción Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo Determinar la relación entre la Comprensión Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo Determinar la relación entre la Regulación Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo</p>	<p>Hipótesis Específicas H_i: Existe relación significativa de la dimensión Percepción, emocional de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores.... H_i: Existe relación significativa de la dimensión Comprensión emocional de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores.... H_i: Existe relación significativa de la dimensión de la Regulación emocional de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores ...</p>	<p>Variable Y: Conflicto</p> <p>Variable de control</p>	<p>Cuestionario de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos de Vicuña L.</p> <p>Trabajadores de una empresa de consumo masivo</p>

Anexo 2. Cuestionario de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.

Prueba de H.H. L.G. en L.N.d C. 2006-Revisión 2010. Luis Alberto Vicuña Peri

Estimado estudiante, realizamos la presente investigación con el objetivo de mejorar la relación entre la Inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de una empresa de consumo masivo. La información que proporcione será de carácter confidencial, siendo utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

Agradecemos su colaboración.

Datos de control:

01	Edad:	años			
02	Sexo:	1	Masculino	2	Femenino

Instrucciones:

Este es un test que le permitirá a usted conocer la forma como aborda situaciones donde participará de manera activa. Deberá contestar las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una "x" dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

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

Conteste de la forma siguiente:

Marque el **1** si está **definitivamente en desacuerdo**.

Marque el **2** si está **muy en desacuerdo**.

Marque el **3** si está **desacuerdo**.

Marque el **4** si está **de acuerdo**.

Marque el **5** si está **muy de acuerdo**.

Marque el **6** si está **definitivamente de acuerdo**

Nº	Pregunta	Desacuerdo			Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6
1.	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva el motivo principal de lo secundario.	1	2	3	4	5	6
2.	Con mi postura corporal comunico mensajes.	1	2	3	4	5	6
3.	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno.	1	2	3	4	5	6
4.	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo tan intensamente aportando en su solución.	1	2	3	4	5	6
5.	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente.	1	2	3	4	5	6
6.	Cuando me hablan los ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.	1	2	3	4	5	6
7.	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.	1	2	3	4	5	6

8.	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.	1	2	3	4	5	6
9.	Huyo de aquellas personas que me tratan como su "pañito de lágrimas" con sus problemas.	1	2	3	4	5	6
10.	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit.	1	2	3	4	5	6
11.	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.	1	2	3	4	5	6
12.	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.	1	2	3	4	5	6
13.	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado.	1	2	3	4	5	6
14.	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.	1	2	3	4	5	6
15.	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.	1	2	3	4	5	6
16.	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.	1	2	3	4	5	6
17.	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestos de mi interlocutor disminuyan.	1	2	3	4	5	6
18.	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.	1	2	3	4	5	6
19.	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	1	2	3	4	5	6
20.	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina.	1	2	3	4	5	6
21.	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.	1	2	3	4	5	6
22.	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes dudosos sin preguntar a mi interlocutor.	1	2	3	4	5	6
23.	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un lío lo resuelvan satisfactoriamente.	1	2	3	4	5	6
24.	Según mi plasticidad para ponerme en el punto de referencia de las personas en conflicto gestiono la solución.	1	2	3	4	5	6
25.	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.	1	2	3	4	5	6
26.	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.	1	2	3	4	5	6
27.	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer ha girado 10 veces.	1	2	3	4	5	6
28.	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.	1	2	3	4	5	6
29.	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.	1	2	3	4	5	6
30.	Tengo la habilidad para lograr en situaciones de conflicto que las personas regulen o controlen su estrés.	1	2	3	4	5	6
31.	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que revienten.	1	2	3	4	5	6
32.	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.	1	2	3	4	5	6

33.	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.	1	2	3	4	5	6
34.	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido estrafalariamente.	1	2	3	4	5	6
35.	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.	1	2	3	4	5	6
36.	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, sosegado, tranquilo, etc.	1	2	3	4	5	6
37.	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.	1	2	3	4	5	6
38.	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.	1	2	3	4	5	6
39.	Soporto la mirada fija de mi interlocutor haciendo que disminuya la intensidad.	1	2	3	4	5	6
40.	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.	1	2	3	4	5	6
41.	Sé cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos.	1	2	3	4	5	6
42.	Vivo un relato como si estuviese presente en él.	1	2	3	4	5	6
43.	Las propuestas de solución surgen teniendo en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.	1	2	3	4	5	6
44.	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.	1	2	3	4	5	6
45.	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.	1	2	3	4	5	6
46.	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.	1	2	3	4	5	6
47.	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desorienta.	1	2	3	4	5	6
48.	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.	1	2	3	4	5	6
49.	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la Amazonía.	1	2	3	4	5	6
50.	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.	1	2	3	4	5	6

Anexo 3. Cuestionario TMMS-24 Basada En trait Meta-Mood Scale (Tmms) de Salovey y Mayer.

Instrucciones

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta más se aproxime a sus preferencias No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Conteste de acuerdo a las siguientes claves de acuerdo como usted juzga ahora, no deje ninguna pregunta sin contestar

Nada de Acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
(NA)	(AA)	(BA)	(MA)	(TA)

N°	Afirmaciones	NA	AA	BA	MA	TA
01	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
02	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
03	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	1	2	3	4	5
04	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	1	2	3	4	5
05	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	1	2	3	4	5
06	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	1	2	3	4	5
07	A menudo pienso en mis sentimientos	1	2	3	4	5
08	Presto mucha atención a cómo me siento	1	2	3	4	5
09	Tengo claros mis sentimientos	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento	1	2	3	4	5
15	Siempre puedo decir lo que siento de las personas	1	2	3	4	5
N°	Afirmaciones	NA	AA	BA	MA	TA
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	1	2	3	4	5

Anexo 4. Análisis complementario:

Figura 1. Prueba de normalidad de datos para la variable Comunicación.

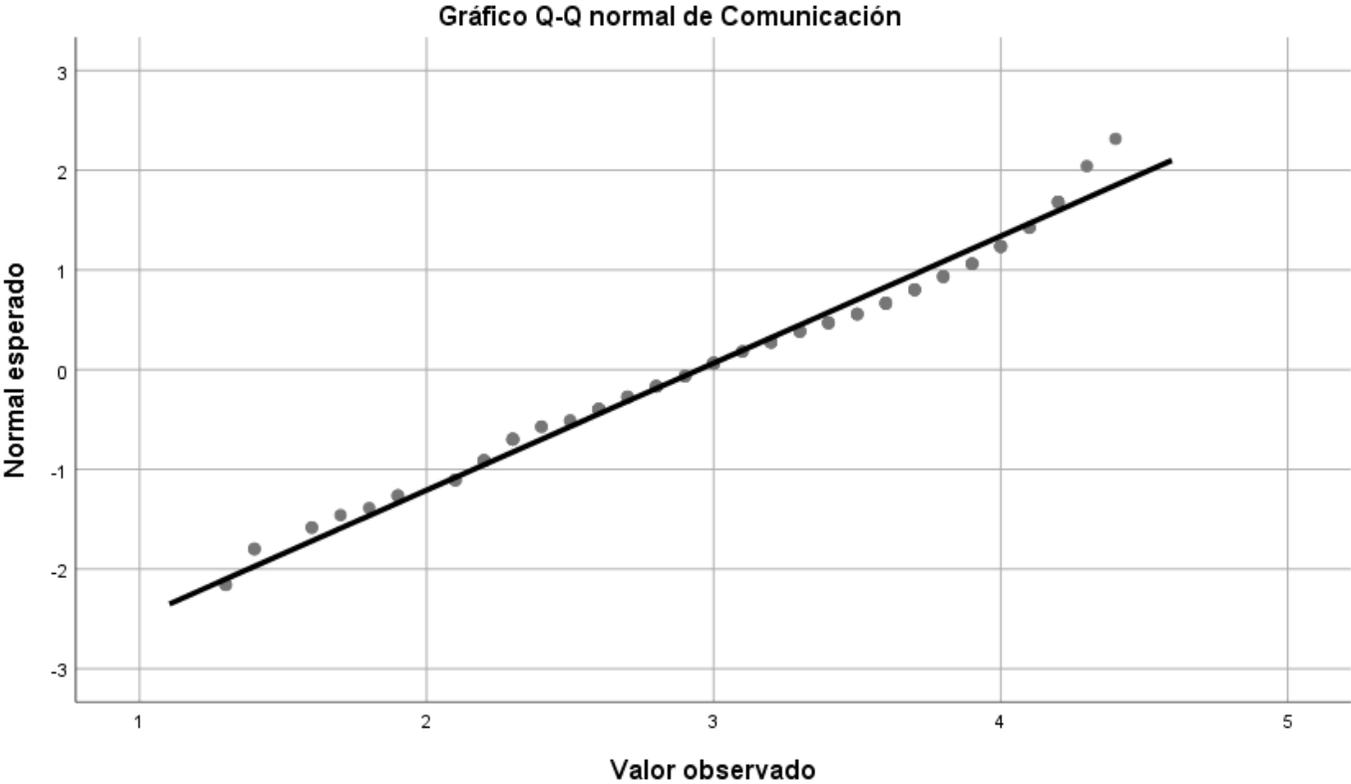


Figura 2. Prueba de normalidad de datos para la variable Comprensión

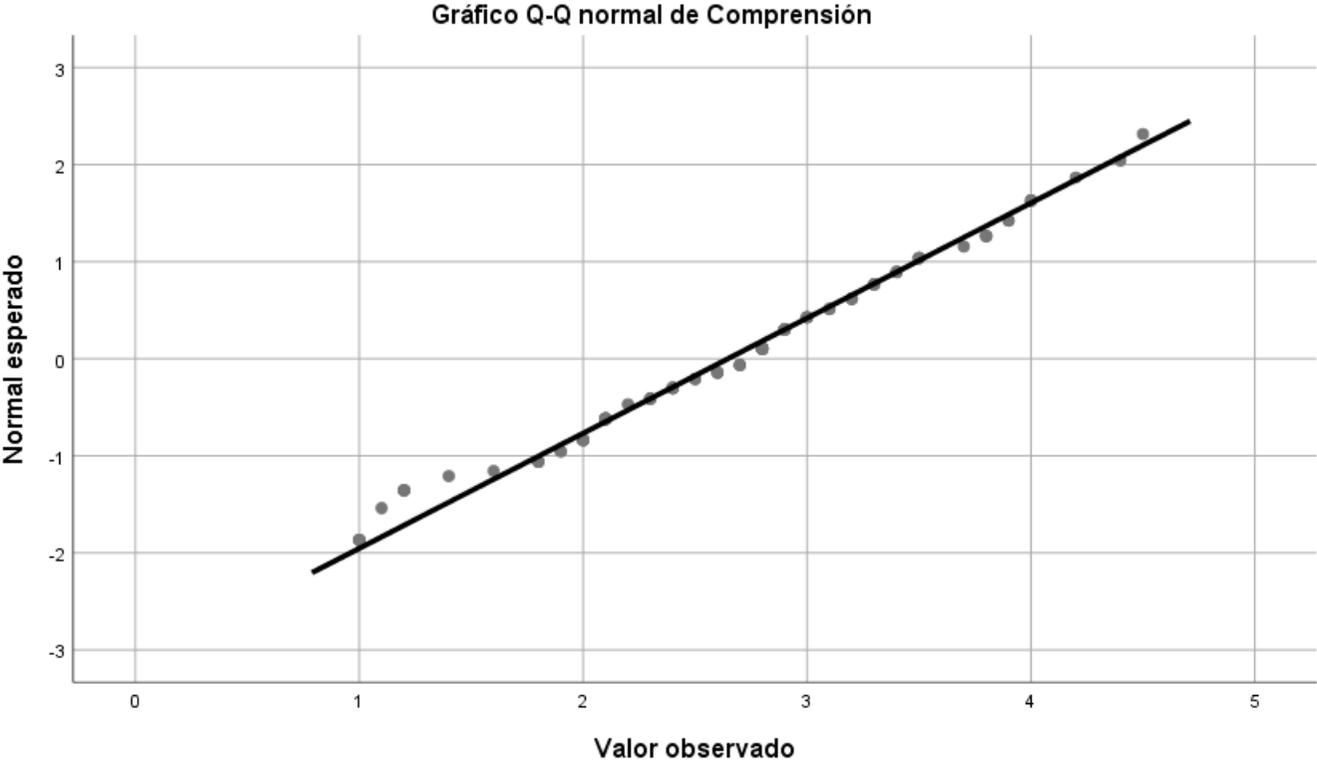


Figura 3. Prueba de normalidad de datos para la variable Control Emocional

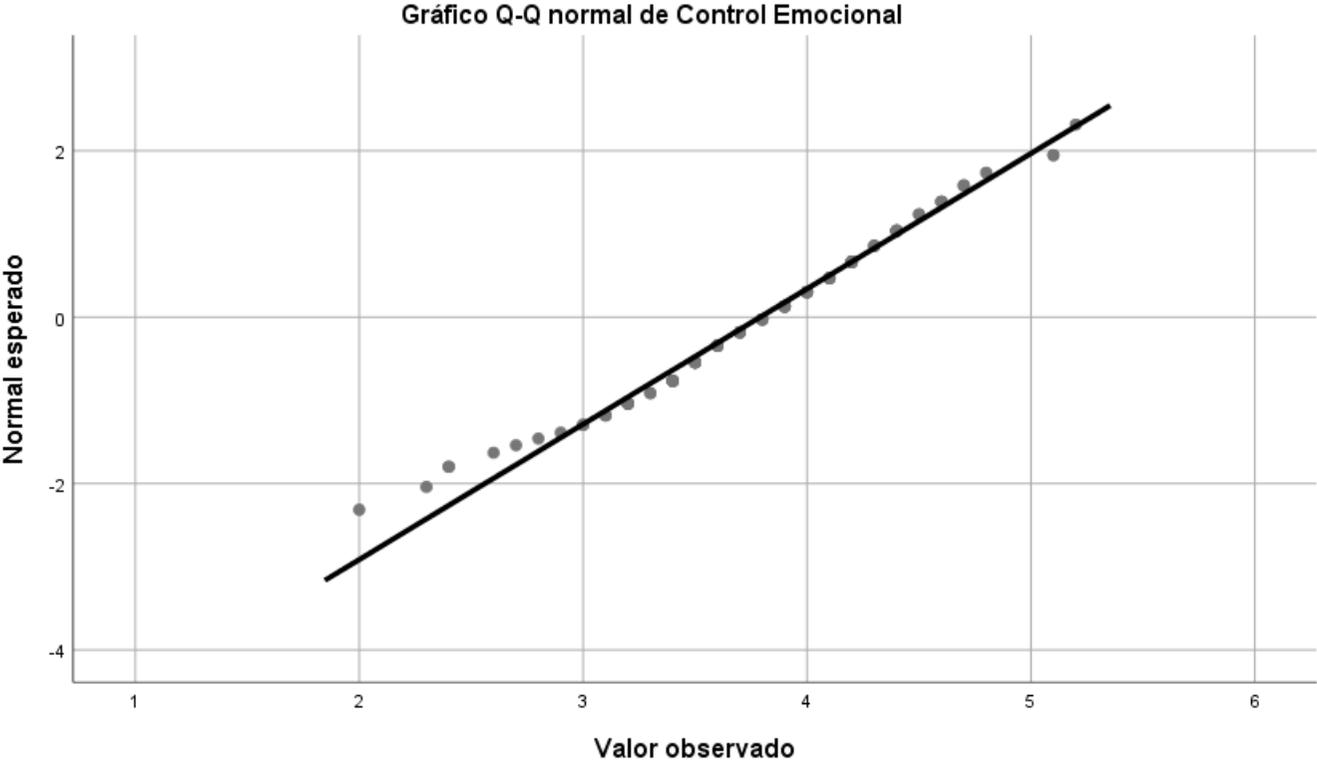


Figura 4. Prueba de normalidad de datos para la variable Empatía.

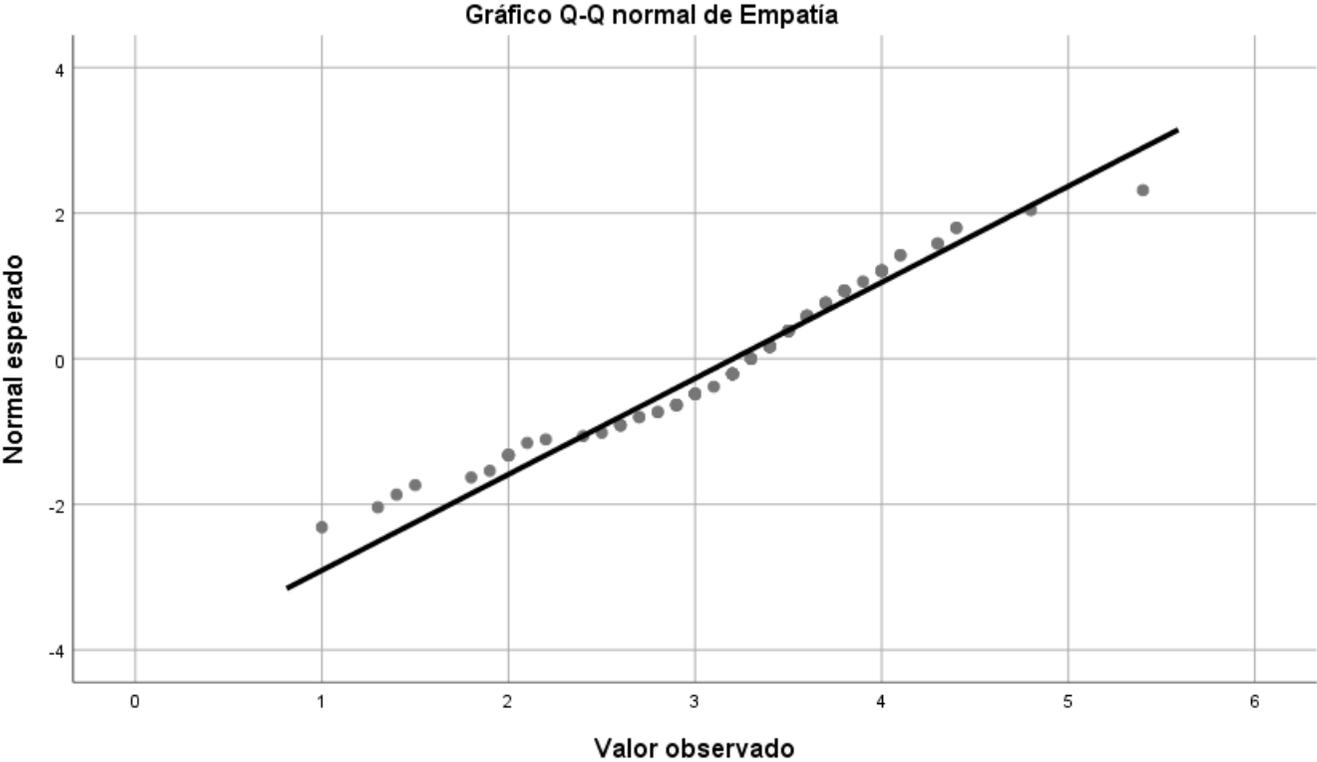


Figura 5. Prueba de normalidad de datos para la variable Conflicto Laboral

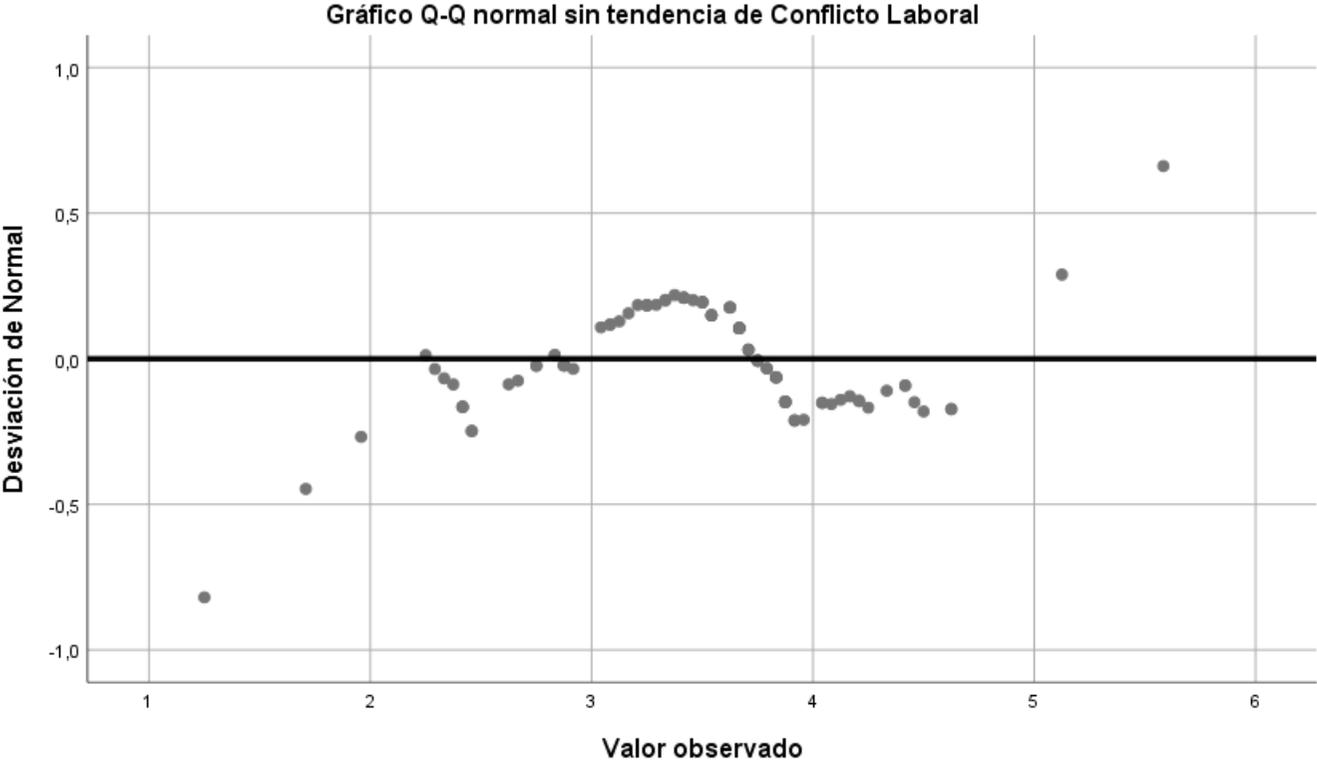


Figura 1. Prueba de normalidad de datos para la variable Perspectiva

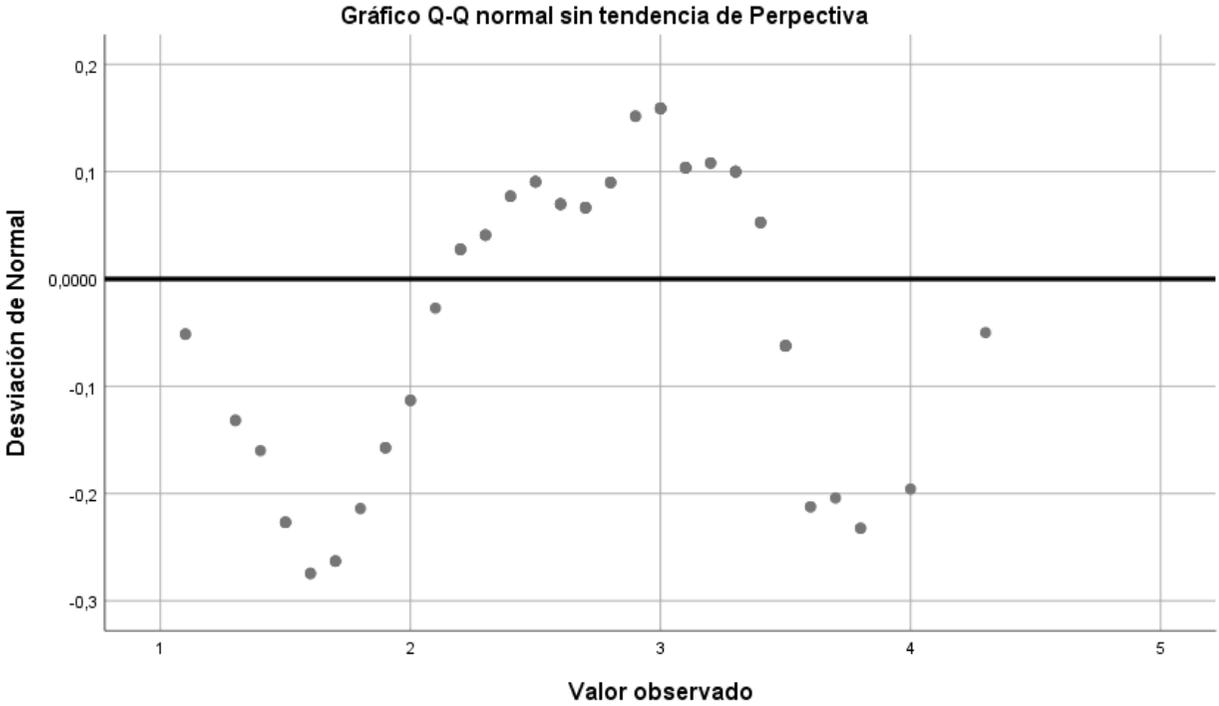


Figura 2. Prueba de normalidad de datos para la variable Inteligencia Emocional

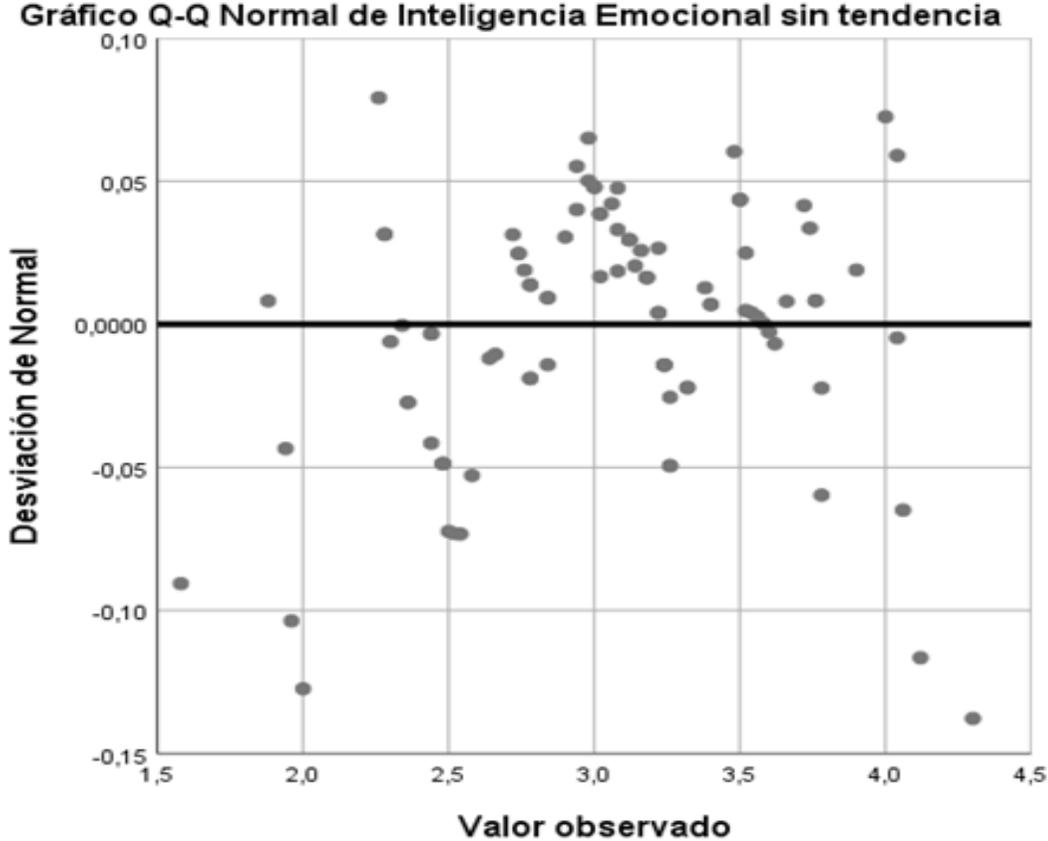


Tabla 13. *Análisis de correlaciones*

		Correlaciones			
		Comprensión emocional	Percepción Emocional	Regulación Emocional	Conflicto Laboral
Comprensión emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,671**	,172	,412**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,088	,000
	N	99	99	99	99
Percepción Emocional	Coeficiente de correlación	,671**	1,000	,360**	,511**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
	N	99	99	99	99
Regulación Emocional	Coeficiente de correlación	,172	,360**	1,000	,480**
	Sig. (bilateral)	,088	,000	.	,000
	N	99	99	99	99
Conflicto Laboral	Coeficiente de correlación	,412**	,511**	,480**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	99	99	99	99

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).