



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGO**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN
DE CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO DETERMINANTE
DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO
LABORAL**

Autores:

Génesis Betzabeth Ponguillo Tuquina

Erika Jazmín Bravo Ramírez

Acompañante:

Psic. Magdalena Aguirre Plúas

Milagro, diciembre del 2018

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, PONGUILLO TUQUINGA GÉNESIS BETZABETH en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta práctica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Organizaciones y Trabajos – Organizacional Social de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta práctica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 5 días del mes de diciembre del 2018



Firma del Estudiante

PONGUILLO TUQUINGA GÉNESIS BETZABETH

CI: 092401076-2

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

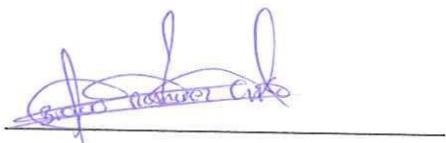
Presente.

Yo, BRAVO RAMÍREZ ERIKA JAZMÍN en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta práctica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Organizaciones y Trabajos – Organizacional Social de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta práctica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 5 días del mes de diciembre del 2018



Firma del Estudiante

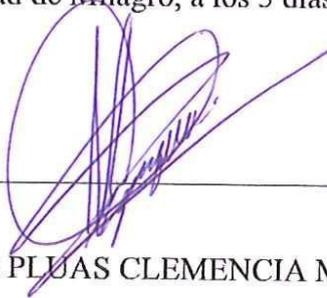
BRAVO RAMÍREZ ERIKA JAZMÍN

CI: 030266038-6

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, AGUIRRE PLUAS CLEMENCIA MAGDALENA en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por los estudiantes PONGUILLO TUQUINGA GÉNESIS BETZABETH y BRAVO RAMÍREZ ERIKA JAZMÍN, cuyo tema de trabajo de Titulación es INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO DETERMINANTE DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL, que aporta a la Línea de Investigación ORGANIZACIONES Y TRABAJOS - ORGANIZACIONAL SOCIAL, previo a la obtención del Grado de PSICÓLOGO; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 5 días del mes de diciembre del 2018.



AGUIRRE PLUAS CLEMENCIA MAGDALENA

Tutor

C.I.: 091988642-4

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

AGUIRRE PLUAS CLEMENCIA MAGDALENA

PINCAY AGUILAR IVAN LEONARDO

ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERONICA

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **PSICÓLOGO** presentado por la señorita **PONGUILLO TUQUINGA GÉNESIS BETZABETH**.

Con el tema de trabajo de Titulación: **INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO DETERMINANTE DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL**.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[79]
Defensa oral	[20]
Total	[99]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado)

Aprobado

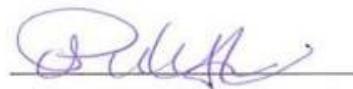
Fecha: 5 de diciembre del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellido
Presidente	AGUIRRE PLUAS CLEMENCIA MAGDALENA
Secretario /a	ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERONICA
Integrante	PINCAY AGUILAR IVAN LEONARDO

Firma





APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

AGUIRRE PLUAS CLEMENCIA MAGDALENA

PINCAI AGUILAR IVAN LEONARDÓ

ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERONICA

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **PSICÓLOGO** presentado por la señorita **RAVO RAMÍREZ ERIKA JAZMÍN**.

Con el tema de trabajo de Titulación: **INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO DETERMINANTE DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL**.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[79]
Defensa oral	[20]
Total	[99]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Aprobado.

Fecha: 5 de diciembre del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellido
Presidente	AGUIRRE PLUAS CLEMENCIA MAGDALENA
Secretario /a	ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERONICA
Integrante	PINCAI AGUILAR IVAN LEONARDO

Firma

[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]

DEDICATORIA

Lleno de regocijo, de amor y esperanza, dedico este proyecto, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado.

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Manuel Bravo y Celia Ramírez, que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mis hermanos Yuleizi, Karen Y Alexander porque son la razón de sentirme tan orgullosa de culminar mi meta, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

-Erika

Dedico este trabajo principalmente a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mis padres y abuela, a pesar de nuestra distancia física, siento que están conmigo siempre y aunque nos faltaron momentos por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ustedes como para mí. A mi compañero de vida René por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente durante mi carrera. A mi tía Nayda y mis hermanas Odalis y Morelia quienes fueron mi inspiración para alcanzar este sueño. A mis amigos de Ingeniería Jerry y Johnny; y mis colegas Paola, Erika, América, Kanami y Tati porque sin el equipo que formamos, no hubiera logrado esta meta.

-Génesis

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por sus consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los docentes de la Universidad Estatal de Milagro, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

-Erika

No tengo palabras para expresar mi gratitud a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida .A mi pequeña y gran familia René, Odalis y Morelia por haberme acompañado durante todo mi trayecto académico y vida además su incansable ayuda en todo momento, gracias a ustedes he llegado a culminar un peldaño más de mi vida.

Agradezco a mi tutora de tesis Psic. Magdalena Aguirre quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación.

las aulas gracias por todo su apoyo y diversión.

-Génesis

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	2
DERECHOS DE AUTOR	3
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	4
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	5
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	6
DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTO	8
ÍNDICE GENERAL	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	17
METODOLOGÍA	25
DESARROLLO DEL TEMA	26
CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33

Tema de la Investigación Documental: INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO DETERMINANTE DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL

RESUMEN

La inteligencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano para manejar correctamente las emociones ante cualquier situación que suceda en la vida, de tal manera que facilite las relaciones interpersonales. En el ámbito laboral una organización emocionalmente inteligente será aquella que tenga las capacidades y las competencias necesarias para adaptarse óptimamente a las exigencias internas y a las de su entorno, además facilitará la resolución de problemas. Por tal motivo vale destacar la importancia de promover ambientes de calidad a los empleados por medio de estrategias específicas para el desarrollo del manejo de conflictos existentes en el área de trabajo, siendo que el objetivo principal debe estar radicado en el buen funcionamiento de las emociones, manteniendo vías de comunicación, de interacción con cada uno de los empleados, de respeto, de compañerismo y de trabajo en equipo, de esta forma se podrá lograr un equilibrio emocional y laboral en los individuos favoreciendo así las relaciones interpersonales en todos los ámbitos de su desenvolvimiento profesional, solo así la resolución de conflictos será eficaz ya que cada una de las personas que laboren dentro de una organización podrán tener pensamientos coherentes y sobretodo que busquen una respuesta a cualquier tipo de problemas. La resolución de los conflictos dentro de una empresa puede tornarse un poco difícil por las diferencias individuales de las personas, pero para ello existen dichas estrategias que permiten llegar a acuerdos sanos sin necesidad de utilizar la violencia en cualquiera de sus tipos, es importante por tanto que las personas que son líderes de una organización puedan realizar actividades para promover ambientes de armonía en donde la convivencia laboral sea fructífera y de esta forma tener una producción mucho más estable, ya que las relaciones que existan entre los empleados será la base fundamental para que una organización pueda prosperar y desempeñarse de forma adecuada dentro de la sociedad.

PALABRAS CLAVE: inteligencia emocional, ámbito laboral, resolución de problemas.

Tema la Investigación Documental: INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO DETERMINANTE DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL

ABSTRACT

Emotional intelligence is the ability of the human being to correctly handle emotions in any situation that happens in life, in a way that facilitates interpersonal relationships. In the workplace an emotionally intelligent organization will be one that has the skills and competencies necessary to adapt optimally to internal demands and those of their environment, and will facilitate the resolution of problems. For this reason, it is worth noting the importance of promoting quality environments for employees through specific strategies for the development of conflict management in the workplace, since the main objective must be based on the proper functioning of emotions. maintaining communication channels, interaction with each employee, respect, companionship and teamwork, this way you can achieve an emotional and work-related balance in individuals, thus favoring interpersonal relationships in all areas of your professional development, only then the conflict resolution will be effective since each of the people who work within an organization can have coherent thoughts and above all to seek an answer to any kind of problems. The resolution of conflicts within a company can become a bit difficult because of the individual differences of people, but for that there are such strategies that allow to reach healthy agreements without using violence in any of its types, it is therefore important that people who are leaders of an organization can carry out activities to promote environments of harmony where coexistence is fruitful and thus have a much more stable production, since the relationships that exist among employees will be the fundamental basis for an organization can prosper and perform adequately within society.

KEY WORDS: emotional intelligence, work environment, problem solving.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional dentro del ámbito laboral tiene un rol importante dentro de esta área debido a que las emociones forman una parte fundamental en las actividades cotidianas de los seres humanos y más aún en el desarrollo de las relaciones interpersonales, es por ello que la psicología a lo largo del siglo XX ha generado un gran interés como tanto en el plano académico como profesional.

En el ámbito organizacional, el creciente interés en la inteligencia emocional y en su aplicación ha generado una serie de enfoques nuevos, en donde las emociones forman una parte integral y real de la vida laboral y en el desarrollo del clima organizacional.

Es así como la inteligencia emocional es una habilidad importante para reconocer, tratar y así afrontar las emociones propias de cada individuo y la de los demás, por ello la psicología ha sido una disciplina encargada de definir y establecer las estrategias de mediación en la solución de conflictos, en donde de acuerdo con esta aproximación, las habilidades cognitivas son identificadas desde el modelo psicométrico, analizando cada una de las áreas intelectuales de los individuos.

Asimismo los conflictos encontrados en los procesos de adaptación al entorno son frecuentes y que por ende se consideran como un proceso básico y que se caracteriza en la dinámica de las relaciones humanas, surgiendo cuando dos o más sujetos perciben cierta oposición a sus metas y objetivos y de cierta forma perciben una interferencia para satisfacer sus deseos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Las problemáticas que ocurren en el ámbito laboral son hoy en día muy comunes debido a cada una de las diferencias existentes entre los seres humanos, siendo así que los conflictos se suelen dar con mucha frecuencia, es por este motivo que se debe tener en cuenta que los conflictos no son más que procesos básicos y en muchas ocasiones inevitables en donde su característica principal es la dinámica interna de las relaciones humanas que en ella existen, estos conflictos surgen específicamente cuando dos o más personas sienten algún tipo de oposición en sus metas y objetivos que tienen por cumplir y ven a los demás como una interferencia para satisfacer dichos deseos.

Los conflictos dentro de las relaciones interpersonales son relaciones consideradas como naturales del comportamiento de las personas, los cuales se encuentran latentes ante cualquier forma de interacción social. Dentro del ámbito laboral es mucho más común que existan diversos tipos de conflictos en donde es complicado llegar a una solución rápida y eficaz, es por tal motivo que los seres humanos deben aprender a manejar situaciones de esta índole con la finalidad de tener un ambiente armónico y poder convivir con las demás personas.

En el entorno laboral se deben plantear estrategias adecuadas para la solución de conflictos y de esta manera no interferir en la producción que una empresa u organización lleva a cabo ya que esto puede provocar un declive en la elaboración de los productos o de los objetivos que tenga dicha empresa, es así como para entender el proceso de la resolución de problemas se debe tener inteligencia emocional, es decir poder tener la capacidad para solucionar un problema o alguna diferencia que exista entre los empleados de esta forma se logrará crear ambientes agradables para el desempeño de las competencias laborales.

Es así como esta problemática podrá ser erradicada por medio de las competencias emocionales que proponen Bisquerra y Pérez (2007) mismas que son agrupadas en cinco grandes dimensiones, las cuales son:

- ψ **Conciencia emocional:** esta permitirá que tanto la capacidad de ser consciente en las emociones y la capacidad de captar el clima emocional en un contexto específico se complementen y buscar soluciones adecuadas.
- ψ **Regulación emocional:** hace referencia a las capacidades que los individuos deben poseer para utilizar las emociones de una forma adecuada, mismo que permite ser consciente en la relación con las emociones, la cognición y el comportamiento con la finalidad de tener estrategias eficaces para el afrontamiento y además autogenerar emociones positivas.
- ψ **Autonomía personal:** esta permite que el sujeto pueda llevar un auto manejo de emociones diversas, en donde pueda enfrentar cada obstáculo que se le presente y que de esta forma pueda tener la capacidad de analizar las normas que impone la sociedad y así hacerle frente a estas situaciones en donde el amor propio y la superación sean la base de la vida del individuo buscando ayuda y recursos cuando sea necesario.
- ψ **Competencia social:** permite establecer relaciones positivas con las demás personas, en donde se requiere de un dominio de habilidades sociales básicas, mismas que incluyen la comunicación efectiva, el respeto por los demás, entre otros.
- ψ **Competencias para la vida y el bienestar:** permite dar a conocer el comportamiento responsable y adecuado para poder resolver los problemas ya sean de tipo personal, familiar, profesional o social. (Bisquerra & Pérez, 2007)

De esta forma tanto la inteligencia emocional como los comportamientos de los seres humanos deben mantenerse en armonía para así lograr un mayor equilibrio y poder buscar soluciones adecuadas para la resolución de los conflictos laborales.

La importancia que tiene la inteligencia emocional y cada una de las competencias emocionales es reconocida a nivel internacional por los diversos organismos que dan paso a los cambios que ocurren en las empresas como en la economía y que además están poniendo un creciente énfasis en los elementos de la inteligencia emocional. (Fragoso Luzuriaga, 2015)

Por medio de la perspectiva psicológica cognitiva los procesos en la detección de soluciones para los conflictos permiten determinar que existen habilidades sociales que dan a entender el cómo se debe manejar y actuar ante alguna problemática de cualquier índole, asimismo la personalidad pretende comprender la influencia de las

características estables que posee el individuo en las diversas situaciones que se le presenten en su vida diaria y asimismo las emociones logran examinar las diferencias de desarrollo del afecto según las situaciones y las características demográficas y culturales.

Este trabajo de investigación por su parte pretende buscar estrategias que permitan promover la inteligencia emocional en la búsqueda de soluciones eficaces para la resolución de conflictos. Dentro de los objetivos que se establecen en este trabajo investigativo está el analizar la inteligencia emocional en situaciones conflictivas dentro del ámbito laboral con la finalidad de llegar a caracterizar los tipos de conflictos existentes dentro de las organizaciones y de las capacidades que tengan los trabajadores en el afrontamiento de problemas, a su vez determinar las consecuencias principales de los conflictos dentro del área profesional y posterior identificar las estrategias que se puedan utilizar para el buen manejo de situaciones conflictivas en las relaciones interpersonales de los trabajadores.

1.2 Justificación

El manejo de la inteligencia emocional considerada como una habilidad en la aplicación de los procesos mentales de los seres humanos en la actualidad es un punto que no todos conocen y por lo tanto no todos pueden utilizarla de la forma correcta, es así que se deben plantear estrategias específicas en donde se den a conocer las pautas para el desarrollo la inteligencia emocional en cualquier circunstancia de la vida diaria de los individuos.

Una de las problemáticas centrales son los conflictos que se genera dentro del ámbito laboral, en donde no todos los seres humanos pueden sobrellevar situaciones de estrés o de diferencias con sus compañeros de trabajo, sus superiores o con las personas que se encuentran a su alrededor y esto conlleva en diversas ocasiones a generar actos de violencia verbal, psicológica o física.

Dentro del ámbito local se puede hablar incluso de las formas en cómo las personas buscan resolver conflictos, de las cuales no siempre se dan de forma razonable en donde se busquen alternativas que despierten la creatividad o la forma espontánea y eficaz de solucionar un problema, es así como la necesidad de desarrollar la inteligencia emocional en cada una de las personas es vital para el crecimiento profesional y laboral

de los seres humanos y de las diversas entidades que abarcan el territorio ecuatoriano, el promover un estilo de resiliencia para solucionar un conflicto hará que la sociedad se vea encaminada a mejorar las relaciones interpersonales y por ello al cumplimiento de los objetivos, metas y misión que tenga una organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

La inteligencia emocional es encontrada en un sin número de posturas teóricas mismas que han dado origen a diversas definiciones en donde a su vez se encuentran también instrumentos que son útiles para la medición de esta habilidad, por lo tanto se podría decir que existen modelos que permiten que la inteligencia emocional se base en tres representaciones que describen ya sean las capacidades, las conductas y además la forma en como esta se puede adaptar al entorno en que el individuo esté expuesto.

Thorndike (1920) introduce el concepto de "inteligencia social", en donde hace referencia a la capacidad que los seres humanos tienen en el momento de entenderse y de manejar las relaciones interpersonales que ellos tienen en cada momento de su desarrollo evolutivo. (Federación de enseñanza de CC.OO, 2011)

Siguiendo a Mayer, Salovey y Caruso (2004), en la década de los años sesenta, se utilizó el término inteligencia emocional de manera incidental en la crítica literaria (Van Ghent, 1961) y la psiquiatría (Leuner, 1966).

En los años ochenta se utiliza de manera más sistematizada, en una tesis (Payne, 1986), asimismo, aunque sin hacer uso del término, Gardner (1983) incluye la "inteligencia personal" en su obra fundamental en la teoría de las inteligencias múltiples y según este autor, la inteligencia personal estaba compuesta por la inteligencia intrapersonal, referida al conocimiento de los aspectos internos de una persona, y por la inteligencia interpersonal, basada en la capacidad básica para notar las distinciones entre otros, en particular, el contraste en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones (Gardner, 1993).

Ya en los años noventa, se define explícitamente la IE con los trabajos seminales de Salovey y Meyer (1990), desarrollándose una teoría y estableciéndose criterios para su medición, en su trabajo dichos autores dan a conocer que este tipo de inteligencia social involucra la habilidad y capacidad que poseen los individuos para controlar sus

sentimientos y emociones, así de esta forma ellos podrán darse cuenta de cómo esto puede guiarlos en el momento de actuar ante una situación determinada.

Estos mismos autores revisaron el concepto años después estableciendo una definición más completa, según la cual, la IE sería según Salovey & Sluyter (1997) “ la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones de una forma exacta, la capacidad de encontrar y/o generar sentimientos para facilitar el pensamiento y la capacidad de comprender y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e

” (Salovey & Sluyter)

Otro de los autores más influyentes en este campo, Goleman (1995), definió la IE por exclusión: como cualquier característica deseable de carácter personal que no está presentada por la inteligencia cognitiva, estableciendo por tanto, dos categorías de inteligencia personal.

2.2 Fundamentación teórica

La inteligencia emocional

La inteligencia no solo es el conocimiento que los seres humanos poseen, sino la destreza de poder aplicar dichos conocimientos en la práctica, por ello es importante destacar que la inteligencia de una persona se forma por un conjunto de variables que son imprescindibles en este proceso, tales como: la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, entre otros, mismas que permiten que los individuos puedan enfrentarse a la sociedad. (Gabel Shemueli, 2005)

Es así como la inteligencia es considerada como la capacidad de asimilar, guardar y elaborar información para de esta manera utilizarla en la resolución de problemas ya que le permite ir desarrollando la capacidad de iniciar, dirigir y además de controlar cada una de las operaciones mentales y de las actividades que manejan la información ya que el ser humano al tener estas habilidades puede afrontar situaciones negativas de forma positiva y buscar soluciones óptimas. (Fleischhacker Pérez A. , 2014)

Según Goleman (1998), la inteligencia emocional es una manera de cómo se debe interactuar dentro en el entorno en que se desenvuelve en ser humano teniendo en consideración cada uno de los sentimientos y de las habilidades en donde el control de

los impulsos, la forma de manejar los pensamientos y cada muestra de superación resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. (Rojas, 2016)

Modelos basados en la IE

Modelo de las cuatro-fases

S I : “L correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera e ”; capacidad que tienen los individuos para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias. (Federación de enseñanza de CC.OO, 2011)

Estos autores pretender dar a conocer la forma de identificar y controlar las emociones que los seres humanos poseen y para poder alcanzarlo se debe aprender a desarrollar las habilidades para poder afrontar los problemas, es por este motivo que ellos presentan cuatro etapas que son indispensables para este desarrollo emocional en donde cada una de ellas detalla la forma adecuada que debe ser intervenido con la finalidad de promover un desenvolvimiento adecuado en la solución de los conflictos por ello es importante desarrollar:

1. **Percepción e identificación emocional:** estas destrezas se desarrollan en la infancia ya que es aquí donde se van desarrollando las emociones que los seres humanos van a expresar y a su vez las asocian con los pensamientos y así se van comparando con otras sensaciones.
2. **El pensamiento:** este permite que alertar al individuo de los diversos estímulos que se le presenten ya que el pensamiento permite la toma de decisiones adecuadas para poder guiar las acciones a realizar.
3. **Razonamiento sobre emociones:** esta hace referencia a la forma en como las reglas de cierta manera rigen las emociones y además del cómo se deben intervenir en los diferentes contextos.

4. **Regulación de las emociones:** es en esta etapa en donde el ser humano da paso a su control de emociones ya que los puede regular con la única finalidad de crecer personal y profesionalmente dentro de la sociedad.

Modelo de las competencias emocionales

Goleman por su parte, definió la IE como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones, por ello el modelo de las competencias emocionales comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás, asimismo este modelo formula la inteligencia emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral, es así como esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. (Federación de enseñanza de CC.OO, 2011)

Las habilidades que se dan a conocer por medio de Goleman son la autoconciencia y además las propias emociones y su expresión, la autorregulación, el control de los impulsos y de la ansiedad, la regulación de los estados de ánimo, la motivación, el optimismo ante los momentos de tensión y la confianza en los demás, estas habilidades darán cabida al afrontamiento de problemas y la resolución de los mismo, ya que este modelo permite que los rasgos de personalidad pueden relacionarse de forma positiva con los demás y de esta manera mejorar las relaciones interpersonales. (Federación de enseñanza de CC.OO, 2011)

Modelo de la inteligencia emocional y social

Bar-On, (1997) por su parte, ha ofrecido otra definición de IE tomando como base a Salovey y Mayer (1990). La describe como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio, en donde dichas habilidades se basan en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva. (Federación de enseñanza de CC.OO, 2011)

El modelo que Bar-On se encuentra constituido por cinco elementos que son importantes para el desarrollo de la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales, las cuales son; el componente intrapersonal ya que da paso a que los seres humanos puedan comprenderse y además relacionarse; el componente interpersonal mismo que permite manejar cada una de las emociones y además controlar las presiones que el ser humano pueda llegar a tener; el manejo de estrés permite que las destrezas se den de forma positiva y además de una forma optimista; el estado de ánimo, el cual da paso a que los sujetos puedan ir adaptándose a cada circunstancia y así poder resolver problemas de cualquier índole; de adaptabilidad o ajuste permite que el individuo pueda adaptarse a cualquier situación y que además sea capaz de resolver problemas que afecten al su desenvolvimiento.

Gardner (1995) establece que cada ser humano tiene nueve tipos de inteligencia y que en la mayoría de los individuos la totalidad de una o más en específico están más desarrolladas que otra, esto puede ser producto de la dotación biológica de cada ser humano, de la interacción que tenga con el ambiente y de la cultura que les rodean, dentro de las inteligencias múltiples están:

- Lingüística: capaz de usar las palabras de manera efectiva, en forma oral o escrita, es muy común ver este tipo de inteligencia en los periodistas, escritores, abogados, o poetas ya que incluyen las habilidades de usar la sintaxis, la fonética, la semántica y además los usos pragmáticos del lenguaje.
- Lógico matemática: tiene la capacidad de usar los números de manera efectiva y de poder razonar adecuadamente, esta es una habilidad que poseen los científicos, matemáticos e ingenieros.
- Cinestésico – corporal: poseen la capacidad de usar todo el cuerpo por medio de la expresión de ideas y sentimientos, asimismo la habilidad de realizar actividades o de resolver problemas, esta inteligencia la poseen los bailarines, deportistas, cirujanos y los actores.
- Musical: comprende la capacidad de percibir, de transformar y expresar cada una de las líneas musicales conociendo así todo lo referente a ritmo, tono y timbre que se dan en el compás musical
- Espacial: esta inteligencia permite que el individuo que la posea pueda pensar en tres dimensiones, ya que en definitiva permite formar un modelo del mundo en

tres dimensiones, esta inteligencia la poseen los ajedrecistas, los arquitectos o los geógrafos.

- Interpersonal: esta inteligencia permite entender a los demás y así poder interactuar eficazmente con ellos, por lo general este tipo de inteligencia lo poseen los políticos, los vendedores o los religiosos.
- Intrapersonal: tiene la capacidad de construir una percepción precisa respecto de sí mismo con la finalidad de organizar y de dirigir su propia vida, esta inteligencia se encuentra más desarrollada en los teólogos, filósofos y psicólogos.
- Naturalista: tiene la capacidad de reconocer las diferentes especies del reino animal y vegetal.
- Existencial: esta inteligencia está estrechamente con las dudas que los seres humanos tienen sobre las diversas teorías sobre el universo y sus características similares.

Es así como el desarrollo de cualquiera de estos tipos de inteligencias influye en el desenvolvimiento de los seres humanos en el entorno que los rodea, es decir que tiene diversas formas de aprender y de demostrar sus conocimientos intelectuales. (Federación de enseñanza de CC.OO, 2011)

Resolución de conflictos

Según De Diego y Guillen (2006), al ofrecer una definición integradora, el conflicto se puede entender como la situación en la que dos o más partes entran en oposición o desacuerdo, porque sus intereses, posiciones, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como tal, en el que juegan un papel fundamental las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir consolidada o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución.

Dentro de la resolución de conflictos, se pueden encontrar varias metodologías diferenciadas de resolución de conflictos, entre ellas, se encuentra: el arbitraje, la negociación y la mediación. (Acland, 1993)

Cada una de estas metodologías busca intervenir de forma adecuada para la resolución de conflictos con la única finalidad de brindar un desarrollo óptimo y eficiente para la organización, por su parte Touzard, (1981) hace referencia al arbitraje como la aceptación entre las partes del conflicto de un acuerdo establecido previamente por una

tercera persona a quien se conoce como árbitro, asimismo Pruitt y Carnevale (1993) mencionan a la negociación como una discusión entre dos o más partes en donde quieren resolver sus diferencias y además no existen terceras personas, sino más bien llegan a un acuerdo de forma rápida, finalmente Reina (2004) hace referencia a la mediación como una de las experiencias más avanzadas en la gestión de la resolución de conflictos misma en que se presentan alternativas viables que fomentan la competitividad en las organizaciones. (García Juesas & Figueiredo Ferra, 2009).

En la vida cotidiana, cada individuo vive conflictos de diversa naturaleza y diferente intensidad, que pueden responder efectivamente a esta división:

- Conflictos sociales
- Conflictos tradicionales
- Conflictos individuales

Teorías sobre el conflicto

En las organizaciones el conflicto se puede dar por varias razones, tales como las diferencias en la interpretación de los hechos, incompatibilidad de metas, desacuerdo en la toma de decisiones, problemas de comunicación, en las líneas de autoridad, burocracia en las normas, incompetencia, condiciones de trabajo inapropiadas, de trato inadecuado, entre otras.

Es así como Robbins (2004) establece tres teorías acerca del conflicto, siendo éstas:

- La tradicional: hace referencia a que todos los conflictos son malos y negativos, se los suele llegar a percibir como violentos, destructivos e irracionales y es por esta razón que deberían evitarse, asimismo se los llega a catalogar como resultados disfuncionales que se originan por la falta de comunicación o de confianza entre las personas, en algunos de los casos también se los caracteriza por la carencia de sensibilidad de los altos mandos a las necesidades sus empleados.
- De relaciones humanas: asegura que los conflictos ocurren de forma natural en todos los grupos y organizaciones, haciendo referencia a que estos son inevitables y por ésta razón deben ser aceptados, explica además que no es posible eliminarlos y que, en ocasiones los mismos pueden resultar beneficiosos para el desempeño del grupo y de la organización, si se manejan de la forma adecuada.

- La interaccionista: esta teoría por su parte acepta los conflictos y los alienta, con el argumento que un grupo armonioso, callado, pacífico y cooperador tiende a volverse estático e insensible a las necesidades de cambio e innovación, es así como esta teoría incita a los líderes a mantener un estado mínimo y continuo de conflictos, para que el grupo sea creativo y autocrítico. La teoría interaccionista no sugiere que estos sean buenos, es por ello que existen conflictos funcionales mismos que sustentan las metas del grupo y mejoran su desempeño y son considerados constructivos y los disfuncionales son aquellos que estorban el desempeño del grupo siendo formas de conflicto destructivo. (De León Toledo, Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflicto, 2012)

En investigaciones realizadas como la de Acosta , (2011) cual lo denomino inteligencia emocional y su influencia en los gerentes destaca que los factores que originaron cambios en la empresa se debían a la necesidad de manejar la tecnología y de forma especial en materia de comunicaciones, es así como en la etapa de transición los elementos de la inteligencia emocional son un papel importante ya que los líderes deben manejar sus emociones de tal forma que podrá facilitar las tareas programadas dentro de la empresa.

Asimismo Prieto, (2012) resalta el proponer un programa que esté basado en las inteligencias múltiples como estrategias de un aprendizaje significativo en el ámbito laboral el cual tiene como fundamento trabajar con las inteligencias múltiples de Gardner y además de las teorías del aprendizaje significativo de Ausubel, este trabajo dio como resultado que en la mayoría de las personas encuestadas manifiestan la aplicabilidad sólo de la inteligencia lingüística, por ello Prieto busca poner en práctica esta propuesta para contribuir con la eficacia y la eficiencia del desarrollo profesional de los seres humanos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

El desarrollo de la presente investigación permite conocer las actividades, objetos y los procedimientos estratégicos que se deben tener en cuenta para poder llevar un buen manejo en la resolución de los conflictos y sobretodo incluyendo en esta problemática la inteligencia emocional como una vía eficaz para la armonía y la convivencia laboral, es así como está definida bajo la siguiente metodología:

La investigación corresponde a un diseño de tipo interpretativo cualitativo debido a las variables que se han dado a conocer en este estudio mismas que poseen una relación directa. Es así como por medio de la lectura interpretativa y a su vez descriptiva se ha podido evidenciar las conexiones existentes entre cada uno de los resultados obtenidos en investigaciones previas y que hacen referencia a los análisis de esta investigación, en donde se conoce que tanto la inteligencia emocional es una de las principales pautas para mejorar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.

Asimismo esta investigación de carácter documental pretende dar a conocer por medio de hechos e información real de revistas y documentos de alto impacto las pautas necesarias para impulsar el manejo de las emociones en momentos de conflicto evitando así la impulsividad que pueden poseer los individuos.

Considerando además que este tipo de investigación es descriptivo se estudia cada una de las causas que ocasionan los conflictos laborales y así buscar estrategias que impulsen y motiven el desarrollo óptimo y hábil de la inteligencia emocional caracterizando los rasgos estadísticos, metodológicos y teóricos en base a la documentación obtenida.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL TEMA

En la cultura actual las personas se encuentran acostumbradas a decir que no se debe mezclar lo personal de lo profesional, pero ciertamente para poder crecer profesionalmente es importante que la vida personal este totalmente equilibrada para poder tener un mejor desempeño en las actividades que realizan ya que esto puede asegurar una vida más productiva y con una mejor forma de afrontar las situaciones más difíciles que se puedan presentar a lo largo de sus vidas.

El interés está en que aprendamos a gestionar las emociones que en cualquiera de los dos ámbitos se produce, de forma que no haya una interferencia negativa entre ambas, es decir, que seamos capaces de regular nuestras emociones. Goleman (2005), afirma que el éxito depende un veinte por ciento del cociente intelectual y un ochenta por ciento de la IE.

La comprensión emocional de cada individuo por su parte hace referencia a la habilidad de percatarse y de comprender cada uno de los sentimientos y emociones que el ser humano posee diferenciándolo y además el poder saber el origen de estos de una forma asertiva, es decir, dando a conocer la habilidad de expresar dichos sentimientos, creencias y pensamientos sin la necesidad de dañar los sentimientos de los demás de tal forma que se pueda defender los derechos propios pero sin perjudicar la integridad de cada persona.

Es así como luego se puede dar a conocer que la autorrealización siendo la habilidad para realizar netamente lo que el individuo puede, quiere y disfruta hacer logrando así la independencia misma que permitirá que el sujeto pueda sentirse seguro, tanto en los pensamientos, acciones y emocionalmente para tomar decisiones correctas para su desenvolvimiento dentro de la sociedad. (Ugarriza, 2001)

Las teorías legas mencionan que durante la historia de la humanidad no existió una definición científica sobre la inteligencia, pero que sin duda alguna muchas personas ya empezaban a utilizar este término para referirse a personas preparadas o con un alto grado de conocimiento, además ya calificaban a ciertos personajes célebres como brillantes, ingeniosos o inteligentes.

Hace casi ya un siglo varios psicólogos emprendieron los primeros intentos de definir la inteligencia de tal forma que era posible crear pruebas que pudieran medirla, siendo así que en muchos aspectos los esfuerzos representaron un avance y además un éxito para la psicología científica, en donde lamentablemente ha existido un abuso en la toma de pruebas del C.I. (Gould, 1981).

Charles Spearman (1927) y Lewis Terman (1975) consideran que la mejor manera de juzgar la inteligencia era como una capacidad general, única, para formar conceptos y así poder resolver problemas, asimismo buscaban demostrar que un conjunto de resultados refleja el factor profundo de la inteligencia emocional.

El psicólogo Robert Ader descubrió que, al igual que el cerebro, el sistema inmunológico también es capaz de aprender, un hallazgo ciertamente sorprendente porque el conocimiento médico imperante por aquel entonces sostenía que el cerebro y el sistema nervioso central eran los únicos capaces de adaptarse a las exigencias del medio modificando su comportamiento, este hallazgo permitió descubrir las múltiples vías de comunicación existentes entre el sistema nervioso y el sistema inmunológico, las miles de conexiones biológicas que mantienen estrechamente relacionados la mente, las emociones y el cuerpo. (Goleman D. , s.f)

Gardner (1994) considera que la inteligencia es la facultad para la resolución de problemas o la elaboración de elementos de gran valor para un determinado contexto cultural, y es precisamente por medio de las inteligencias múltiples mismo que afirma que no existe una única inteligencia humana y además sostiene que los individuos están dotados de características y de personalidades diferentes con inteligencias diferentes.

Las emociones enriquecen la personalidad de los individuos aunque en algunas ocasiones pueden provocar efectos tanto positivos como negativos, siendo así que la elaboración inadecuada de las emociones puede hacer que la salud del sujeto se vea de cierta manera interferida por momentos de tensión o estrés todo esto dependerá del tipo de emoción que emita la persona, un claro ejemplo se lo encuentra cuando la persona tiene emociones positivas esta disminuirá sus momentos de ansiedad y de estrés favoreciendo así el bienestar.

Los aportes científicos de algunos autores recalcan que las emociones son consideradas como respuestas del sistema nervioso y que afecta a las conductas y bienestar de las personas, por tanto se debe recalcar que no todas las personas actúan de la misma forma

ante una circunstancia dada ya que por lo general cuando ocurre una situación inesperada, la respuesta suele ser inmediata provocando una emoción y que posteriormente se manifiesta en el pensamiento.

Para Ibarrolla (2004) la actitud positiva, el reconocer los propios sentimientos y emociones, la expresividad verbal de los sentimientos, el manejar los sentimiento y emociones equilibradamente, la automotivación, la autoestima, el saber dar y recibir, el tener valores positivos, la seguridad para afrontar frustraciones o problemas y la capacidad para complementar los polos opuestos de las emociones son características esenciales de las personas a quienes se las considera como emocionalmente inteligentes, ya que por medio de todas estas características pueden buscar soluciones rápidas y efectivas en momentos de inestabilidad.

Ciertamente las emociones y la razón está ligadas a cada uno de los hechos que los seres humanos realizan, esto debido a la conexión de los lóbulos cerebrales, mismos que implican las sensaciones primarias y a medida de que el hombre evoluciona ha podido dominarlas con el pensamiento racional, es así como esta conexión se lleva a cabo de forma efectiva y además se refleja el óptimo resultado de la inteligencia emocional tanto en la vida personal como profesional. (Fleischhacker Pérez I. A., 2014)

DISCUSIÓN

AUTOR	ESTUDIO	RESULTADO
(Zárate Torres, sf)	Realizado en Colombia, mismo que estuvo basado en la inteligencia emocional y las practicas del liderazgo en las organizaciones haciendo énfasis en como los trabajadores utilizan la inteligencia emocional para buscar soluciones a los conflictos entre los empleados.	En los 339 encuestados Zarate pudo corroborar que la relación que se da en las prácticas de liderazgo y la inteligencia emocional complementa el progreso de una empresa, ya que los líderes que desarrollan su inteligencia emocional son mucho más efectivos y eficaces, asimismo comprueba que la edad, el género, el nivel educativo y los años de experiencia en el manejo del personal poseen una relación positiva con la inteligencia emocional y las prácticas de liderazgo.
(Galvez Salazar , 2014)	Basado en las relaciones entre las inteligencias emocionales y los manejos de conflicto de los puestos de trabajo, estos estudios fueron descriptivos correlacionales y por medio de test que valoraron esta problemática.	De los 17 individuos encuestado se obtuvo como resultado que los medios que utilizan los empleados para solucionar los problemas dentro de una organización son las estrategias de mediación, mismas que están relacionadas al rango de las mayorías de colaboración y que permiten que dar a conocer que los niveles de inteligencias emocionales son óptimas.
(Piñeiro Fraga, 2016)	Realizo estudios en el área de hospitalización psiquiátrica del Complejo universitario de Vigo sobre el estrés y los factores relacionados con el desempeño de los empleados, tuvo como finalidad identificar los mecanismos que la inteligencia emocional puede producir.	En las encuestas realizadas se obtuvieron como resultados que los factores más frecuentes son las interrupciones en las tareas, el sentirse imponentes en el caso de que un paciente no mejora, ver a un paciente sufrir, provocan estrés en los empleados y en cuanto a los mecanismos de afrontamiento la resolución de problemas, el apoyo social y la reestructuración cognitiva son otro de los

		factores relevantes que permiten que detectar que su inteligencia emocional se encuentra en un nivel adecuado.
(Pereira, 2014)	Realizado sobre las inteligencias emocionales en los manejos del conflicto laboral, enmarcándose en el tipo explicativo en donde tenían en cuenta las naturalezas de las mismas fundamentadas en el diseño de campo.	Fueron encuestados 15 trabajadores de los departamento de Registros y Controles de las Gobernaciones Bolivarianas de Carabobo, donde se obtuvo como resultados que los empleados de las oficinas no poseen controles en sus emociones ante situaciones difíciles y que esto se debe a los diversos factores organizacionales como la falta de comunicación, insatisfacción salarial y la falta de capacitación de los personales todo estos provocan conflicto laboral.
(De León Toledo, Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflicto, 2012)	Sus estudios se basaron en las relaciones entre la inteligencia emocional y la estrategia de los manejos de conflictos en las empresas de Guatemala el cual estuvo enfocado en establecer las relaciones existentes entre las IE y las estrategias de manejo de conflicto por ello el tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo correlacional en donde se aplicaron instrumentos específicos para recabar la información necesaria en esta problemática	La muestra fue de 40 personas los cuales ocupan puestos en oficinas centrales en donde se pudo comprobar la importancia de otorgar a los trabajadores los insumos necesarios como los conocimientos, las destrezas, las habilidades para que su desempeño sea óptimo, asimismo el trabajo en general concluyó que las estrategias de manejos de conflictos o negociaciones fueron las que más predominaron en las personas evaluadas y que poseen un nivel de inteligencia emocional óptimo de acuerdo a los rangos establecidos.

ANÁLISIS

En cada uno de los estudios realizados se dan a conocer los factores importantes para el desarrollo del manejo de los conflictos dentro de las organizaciones y del cómo los empleados deben manejar estas situaciones y así poder buscar soluciones adecuadas para el buen desempeño laboral, estos estudios ciertamente son realizados en diferentes contextos de trabajo pero permiten establecer estrategias específicas que los líderes de cada organización pueden hacerlas cumplir.

Estos autores han inferido en sus estudios según las realidades que se manejan ya sean en sus lugares de trabajo o en la comunidad a la que pertenecen conociendo por medio de instrumentos resultados que favorecen al análisis de esta problemática.

Es así como se puede manifestar en el estudio de Zárate en donde describe que la inteligencia emocional va a surgir en las prácticas de liderazgo, es decir que los altos mandos de cada organización son los encargados de promover ambiente de armonía y de un equilibrio emocional y personal en sus trabajadores solo de esta forma se podrán obtener excelentes resultados en la producción que desempeñen porque así los trabajadores podrán sentirse seguros en el momento de solucionar algún problema o de comunicar algún inconveniente que se presente dentro del área laboral, es por ello que tomando el ejemplo de este autor se debe considerar las estrategias que deben tomar los jefes de las empresas para poder transmitir bienestar y un entorno agradable para el desempeño y desarrollo profesional de los trabajadores y de sus familias.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Para determinar la inteligencia emocional dentro del ámbito organizacional es importante destacar que cada ser humano posee características y cualidades únicas en donde ciertamente tiene una reacción específica ante cualquier situación que se le presente, es así como la organización deberá buscar soluciones adecuadas para el desarrollo profesional de sus empleados.

Los seres humanos al desarrollar y dar a conocer sus emociones son capaces de buscar soluciones adecuadas y eficaces para la resolución de conflictos y de los problemas con los que se puedan encontrar, es así como podrán desarrollar un equilibrio emocional y podrán desenvolverse adecuadamente en sus actividades laborales.

Los conflictos laborales bien pueden ser originados por diversas causas entre ellas la falta de comunicación entre los empleados o el desinterés en la realización de las actividades profesionales, por tanto deben ser los altos mandos quienes busquen estrategias para mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acland, A. F. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Paidós.
- Acosta, S. (2011). Inteligencia emocional y su influencia en los gerentes, durante la etapa de transición. *Universidad de Carabobo*.
- Bar-On. (1997). Manual técnico inventario coeficiente intelectual.
- Bisquerra, R., & Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 61 - 82.
- De León Toledo, N. P. (2012). Inteligencia emocional y estrategia de manejo de conflictos. *Universidad Rafael Landívar*, 5-91.
- De León Toledo, N. P. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflicto*. Guatemala.
- Federación de enseñanza de CC.OO. (2011). Inteligencia emocional. *Revista para profesionales de la enseñanza*, 1-12.
- Fleischhacker Pérez, A. (2014). Inteligencia emocional y productividad laboral. *Universidad Rafael Landívar*.
- Fleischhacker Pérez, I. A. (2014). Inteligencia emocional y productividad laboral. *Universidad Rafael Landívar*, 5 - 7.
- Fragoso Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 110 - 125.
- Gabel Shemueli, R. (2005). Inteligencia emocional perspectivas y aplicaciones ocupacionales. *Universidad ESAN*, 33.
- Galvez Salazar, H. A. (2014). Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos. *Universidad Rafael Landívar*, 1 - 82.
- García Juesas, J. A., & Figueiredo Ferra, H. (2009). La mediación en las organizaciones. *Dossier Información Psicológica*, 34 - 42.
- Goleman. (2001).

- Goleman, D. (s.f). La mente del cuerpo: "Relación entre las emociones y la salud".
Inteligencia emocional , 108-109.
- Mayer , J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? *Basic Books*, 3 -31.
- Pereira, M. (2014). Inteligencia emocional en el manejo de los conflictos laborales.
Universidad de Carabobo, 5 - 126 .
- Pérez Pérez, N., & Castejón, J. L. (s.f.). Relaciones entre la inteligencia emocional y el coeficiente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *R.E.M.E (Revista electrónica de motivación y emoción)*, IX(22).
- Piñeiro Fraga, M. (2016). Estrés y los factores relacionados en el personal sanitario.
Corporación Universitaria Lasallista.
- Prieto, A. (2012). Inteligencias múltiples como estrategia de aprendizaje significativo.
Universidad de Carabobo.
- Rojas, S. E. (2016). *La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios*.
Betulia - Antioquia .
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE). *Redalyc*, 129-160.
- Zárate Torres, R. (sf). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo . *Corporación Universitaria Lasallista*.

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESINA-GyE-FINAL CORREGIDO.docx (D42692440)
Submitted: 10/18/2018 12:28:00 AM
Submitted By: caguirrep@unemi.edu.ec
Significance: 1 %

Sources included in the report:

tesis cd.docx (D40771331)

Instances where selected sources appear:

1



Milagro, 2 de diciembre del 2018

REGISTRO DE ACOMPAÑAMIENTOS

Inicio: 10-07-2018 Fin 15-01-2019

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: PSICOLOGIA

Línea de investigación: ORGANIZACIONES Y TRABAJOS - ORGANIZACIONAL SOCIAL

TEMA: INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO DETERMINANTE DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL

ACOMPAÑANTE: AGUIRRE PLUAS CLEMENCIA MAGDALENA

DATOS DEL ESTUDIANTE			
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	CARRERA
1	BRAVO RAMIREZ ERIKA JAZMIN	0302660386	PSICOLOGIA
2	PONGUILLO TUQUINGA GENESIS BETZABETH	0924010762	PSICOLOGIA

Nº	FECHA	HORA		Nº HORAS	DETALLE
1	2018-21-08	Inicio: 10:52 a.m.	Fin: 12:52 p.m.	2	ESTABLECIMIENTO DE TEMA DE TESINA Y REVISIÓN DE ESTRUCTURA
2	2018-11-09	Inicio: 12:25 p.m.	Fin: 14:25 p.m.	2	REVISIÓN DE INTRODUCCIÓN Y MARCO CONCEPTUAL, CITAS BIBLIOGRÁFICAS
3	2018-02-10	Inicio: 16:30 p.m.	Fin: 18:30 p.m.	2	REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE INTRODUCCIÓN Y MARCO TEÓRICO
4	2018-10-10	Inicio: 17:01 p.m.	Fin: 19:01 p.m.	2	REVISIÓN DE AVANCE DE TESINA PROBLEMAS, OBJETIVOS Y MARCO TEÓRICO
5	2018-12-10	Inicio: 06:25 a.m.	Fin: 08:25 a.m.	2	REVISIÓN DE TRIANGULACIÓN DE AUTORES

AGUIRRE PLUAS CLEMENCIA MAGDALENA
PROFESORA(A)

ALMEIDA MONGE ELKA JENNIFER
DIRECTOR(A)

BRAVO RAMIREZ ERIKA JAZMIN
ESTUDIANTE

PONGUILLO TUQUINGA GENESIS BETZABETH
ESTUDIANTE

TUTORÍA

